

合同编号：WZZC2026-G3-990070-YZLZ-4

## 政府采购合同

项目编号：WZZC2026-G3-990070-YZLZ

项目名称：梧州市食品药品检验所标准物质、试剂玻璃器皿及微生物耗材、实验普通耗材、实验专用耗材供应采购



采购人（甲方）：梧州市食品药品检验所

供应商（乙方）：南昌绿恒科技有限公司



# 政府采购合同

合同编号：WZZC2026-G3-990070-YZLZ-4

采购人（甲方）：梧州市食品药品检验所

供应商（乙方）：南昌绿恒科技有限公司

采购计划号：WZZC2026-G3-00690-004

项目名称：梧州市食品药品检验所标准物质、试剂玻璃器皿及微生物耗材、实验普通耗材、实验专用耗材供应采购

项目编号：WZZC2026-G3-990070-YZLZ

合同类型：服务合同

本合同为中小企业预留合同：（是）。

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，按照采购文件规定条款和乙方投标承诺，甲乙双方签订本合同。

## 第一条 合同标的

| 序号  | 产品品名 | 规格型号 | 品牌及生产厂家 | 产地 | 数量 | 单价<br>(元) | 单项合计<br>(元) |
|---|------|------|---------|----|----|-----------|-------------|
| 详见附件  |      |      |         |    |    |           |             |
| 合计金额： <u>壹佰肆拾玖万玖仟贰佰元整（¥1499200.00）</u> 结算是以乙方报的某货物单价为准，结算价=某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变） |      |      |         |    |    |           |             |

## 第二条 标的质量

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标（响应）承诺相一致，且满足项目实施要求，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。此外，乙方承诺严格按投标（响应）文件及合同约定全面履行供货义务，绝不以任何理由拒绝供货，否则自愿按合同第十条第4款的违约责任标准（即本合同价款（报酬）的15%）向甲方承担违约责任。

## 第三条 履行时间（期限）、地点和方式

1. 履行时间（期限）：自合同签订之日起一年。

2. 履行地点：甲方指定地点

3. 履行方式

（1）履行方式：接到甲方供货通知后15天内按甲方要求的物品及数量及时完成供货；

（2）伴随货物的，乙方负责货物运输，货物的运输方式：陆运，交货方式：

乙方将货物送到甲方指定地点。

甲方自行到乙方指定地点提货。

□其他：\_\_\_\_\_。

#### 第四条 包装方式（如有伴随货物的）

1. 乙方提供的货物均应按投标（响应）文件承诺的要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装。

2. 乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防水、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

3. 货物的使用说明书（货物属于进口产品的，供货时应同时附上中文使用说明书）、质量检验证明书、质量合格证、随配附件和工具以及清单一并附于货物包装内。

#### 第五条 实施和培训

1. 实施时间：接到甲方供货通知后 15 天内按甲方要求的物品及数量及时完成供货；实施地点：甲方指定地点。

2. 实施要求：乙方应当按招标文件要求（如有）或甲方要求进行实施。

3. 乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料，乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4. 乙方应当按照投标文件的承诺对甲方有关人员进行培训。培训时间：按招标文件要求（如有）或投标文件承诺（如有）进行；培训地点：按招标文件要求（如有）或投标文件承诺（如有）进行。

#### 第六条 合同价款及支付

1. 本合同以人民币付款。

2. 合同价款（或者报酬）：壹佰肆拾玖万玖仟贰佰元整（¥1499200.00）【结算是以乙方报的某货物单价为准，结算价=乙方某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变）】。

3. 合同价款包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。

4. 预付款：无

5. 付款进度安排：本合同价款的支付按以下第2项约定执行：

（1）一次性支付：/

（2）分期支付：本合同采用分批次付款方式结算，每批次付款前乙方开具对等付款金额正规发票给甲方，甲方核对发票无误后支付当批次合同款至乙方指定对公银行账户。

6. 资金支付方式：\_\_\_\_\_（银行转账）\_\_\_\_\_。

#### 第七条 验收、交付标准和方法

1. 验收标准和方法

(1) 验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

(2) 验收程序及方法：

1) 乙方完成服务实施和培训后，向甲方提交验收书面申请。

2) 甲方收到乙方验收申请之日起5个工作日内组织开展履约验收，并提出验收意见。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认。

4) 甲方在验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

5) 验收结束后，验收小组出具采购验收书，验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况，并列明项目总体评价，由验收小组、甲方和乙方共同签署。甲方委托第三方机构组织项目验收的，其验收结果以第三方机构出具验收书结论为准，甲方和乙方共同签署确认。

6) 验收书一式五份，甲乙双方各执两份、受托第三方机构一份（如有）。

7) 验收结论不合格的，乙方应自收到验收书后3日内及时予以解决。经乙方对验收结论不合格的服务或货物内容进行整改后，仍然达不到要求的，经双方协商，可按以下办法处理：

①更换：由乙方承担所发生的全部费用。

②贬值处理：由甲乙双方协议定价。

8) 验收或跟踪检查评价产生的所有费用按下列②方式确定：

①甲方支付；

②乙方支付。

## 2. 交付标准和方法

(1) 除售后服务验收外，验收结论合格的，乙方应自收到验收书/报告后3日内向甲方交付使用。

(2) 甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，暂停向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

(3) 伴随货物的，其所有权和风险自交付时起由乙方转移至甲方，货物交付给甲方之前所有风险均由乙方承担。

## 第八条 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规规定以及投标文件承诺，为甲方提供售后服务。

2. 伴随货物的质量保修范围：按采购文件要求和投标文件响应；质保期：按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，按国家及行业标准执行，所送货物应明确标示批号、生产日期

期和有效期。

### **第九条 履约保证金**

履约保证金金额：无。

### **第十条 违约责任**

1. 合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方未能按时交付服务的，应向甲方支付迟延交付违约金。迟延交付违约金的计算方法如下：

(1) 从迟交的第一周到第四周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 0.5%；

(2) 从迟交的第五周到第八周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 1%；

(3) 从迟交第九周起，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 1.5%。在计算迟延交付违约金时，迟交不足一周的按一周计算。迟延交付违约金的总额不得超过合同价款（报酬）的 10%。迟延交付违约金的支付不能免除乙方继续交付相关合同服务的义务，但如迟延交付必然导致合同服务实施、调试、验收等工作推迟的，相关工作应相应顺延。

3. 甲方未能按合同约定支付合同价款的，应向乙方支付延迟付款违约金。延迟付款违约金的计算方法如下：

(1) 从迟付的第一周到第四周，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 0.5%；

(2) 从迟付的第五周到第八周，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 1%；

(3) 从迟付第九周起，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 1.5%。在计算延迟付款违约金时，迟付不足一周的按一周计算。延迟付款违约金的总额不得超过合同价格的 10%。

4. 乙方未按本合同和投标文件承诺提供售后服务的，乙方应按本合同价款（报酬）的    %向甲方支付违约金。

5. 因某一方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，该方应当对另一方受到的损失予以赔偿或者补偿。

6. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

### **第十一条 不可抗力事件处理**

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

### **第十二条 合同争议解决**

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构或专家组进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，按下列    (2)    方式解决：

(1) 向 梧州市 仲裁委员会申请仲裁；

(2) 向甲方住所地人民法院提起诉讼。

### **第十三条 合同的变更、中止或者终止**

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

### **第十四条 合同文件构成**

1. 政府采购合同

2. 中标（成交）通知书；

3. 投标（响应）文件；

4. 采购文件及更正公告（澄清或补充通知）；

5. 标准、规范及有关技术文件；

6. 双方约定的其他合同文件。

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

### **第十五条 知识产权和保密要求**

1. 甲方在履行合同过程中提供给乙方的全部图纸、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于甲方。

2. 除采购文件采购需求另有约定外，甲方不因签署和履行合同而享有乙方在履行合同过程中提供给甲方的图纸、文件、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3. 乙方应保证所提供服务及货物在使用时不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。如合同服务或货物涉及知识产权，则乙方保证甲方在使用合同服务或货物过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

4. 如果甲方收到任何第三方有关知识产权的主张、索赔或诉讼，乙方在收到甲方通知后，应以甲方名义并在甲方的协助下，自费用处理与第三方的索赔或诉讼，并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后 28 日内未作表示，甲方可以自己的名义进行这些索赔或诉讼，因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条款、规格、计

划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的其他人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

6. 伴随货物的，乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

#### 第十六条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5. 本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（盖章）：梧州市食品药品检验所

法定代表人或者委托代理人（签字）：

签订日期：2026年5月25日



乙方（盖章）：南昌绿恒科技有限公司

法定代表人或者委托代理人（签字）：

签订日期：2026年5月25日

开户名称：南昌绿恒科技有限公司

银行账号：1502 2300 0930 0011 580

开户行：中国工商银行南昌支行

# 采购需求

说明:

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定。

(2) 本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品,但不包括其中的房屋和构筑物,文物和陈列品,图书和档案,特种动植物,农林牧渔业产品,矿与矿物,电力、城市燃气、蒸汽和热水、水,食品、饮料和烟草原料,无形资产。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款,或者不能负偏离的条款,或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用,不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代。

4. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件,对招标文件提出的要求和条件作出明确响应,否则将作无效响应处理。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料,技术支持资料以招标文件中规定的形式为准,否则将视为无效技术支持资料。

5. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

6. 所属行业依照《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300号)及《国民经济行业分类》(GB/T4754-2017)的有关规定执行。本项目1~4分标的所属行业均为“批发业”。

1分标:标准物质类,采购预算:1200000.00元;

2分标:试剂玻璃器皿及微生物耗材类,采购预算:600000.00元;

3分标:实验普通耗材类,采购预算:700000.00元;

4分标:实验专用耗材类,采购预算:1500000.00元。

## ▲1~4分标:技术要求

1. 项目概述:采购标准物质类、试剂玻璃器皿及微生物耗材类、实验普通耗材类和实验专用耗材类的供应服务投标人各一家,服务期自签订合同之日起1年,由采购人视需求分批次通知供货,最终以实际用量为准,实际采购金额不超过预算金额。

2. 采购范围:标准物质类、试剂玻璃器皿及微生物耗材类、实验普通耗材类和实验专用耗材类的供应服务投标人各一家,配送的产品详见附件一。

3. 采购人实际采购货物品种属于标准物质的,投标人须在供货时提供标准物质证书和标准物质生产厂家的相关资质材料。标准物质生产厂家须符合国家标准或ISO 17034《标准物质/标准样品生产者能力通

用要求》要求，《中国药典》使用到的药品标准物质需要符合国家药品标准物质要求。

4. 采购人实际采购货物品种涉及易制爆危险化学品的，需按照《易制毒化学品管理条例》及《易制毒化学品购销和运输管理办法》办理相关手续。

5. 投标人须承诺：本次项目为检验检测实验用品，采购文件所列清单为采购期限内可能购买的品种，只有在采购人需要时才购买，以采购人发出的实际采购清单为准。以实际采购清单单价×数量，为结算价。

6. 投标人接到采购人采购需求清单后在3个工作日内给出货品单价及货期（最长不能超过5个工作日），经采购人确认采购需求清单后，投标人15天内按采购人要求的货物及数量完成供货，如遇特殊情况按采购人要求时间供货，否则视为违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的3%作为违约金。（须在投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章或电子签章，否则将作无效投标处理。）

7. 物品质量和所引用标准必须符合采购人实验需求，如不满足需求，投标人必须无条件更换；所涉及需要检定的量器量具和设备，必须能通过检定校准，如检定校准不合格，投标人必须无条件更换；以上物品当出现2次不满足采购人实验需求或检定不合格时，投标人必须更换品质更好的品牌，价格不变或进行限期整改，如中标人在整改期间或整改后仍出现同样问题，视为验收不通过，采购人有权不支付供货款并报告同级政府采购监督管理部门。无论是何种原因，投标人均不能提高价格或不供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的3%作为违约金。（须在投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章或电子签章，否则将作无效投标处理。）

8. 服务期限内产品停产，投标人可以选用品质更好的产品进行供货，价格不变。无论是何种原因，中标人均不能提高价格或不供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的3%作为违约金。（须在投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章或电子签章，否则将作无效投标处理。）

9. 投标人在采购期限内不可更改其所报的货物单价，不可拒绝供货，不可超期供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的3%作为违约金，且采购人有权追究其违约责任。（须在投标文件中提供承诺函并加盖投标人公章或电子签章，否则将作无效投标处理。）

10. 为了避免投标人使用虚假产品、虚假报价投标谋取中标，要求各投标人必须用真实的生产厂家、参数、规格产品投标，不得用虚假或虚拟生产厂家或仅写简称厂家名称，**投标时必须写全生产厂家全称，否则将作无效投标处理。**

11. 投标人提供的货物破损或质量存在问题，不符合国家标准要求的一律退货处理，采购人有权要求投标人更换。

12. 清单技术参数中要求提供质检报告或菌种证明的，供货时须提供采购人核验。

**▲1~4分标：商务要求**

|         |   |
|---------|---|
| 服务期限和地点 | 1. 服务期限：自合同签订之日起一年。<br>2. 配送时间：接到采购人采购需求清单后在3个工作日内给出货品单价及货期（最 |
|---------|---|

|        |   |
|--------|---|
|        | <p>长不能超过 5 个工作日），经采购人确认采购需求清单后，投标人 15 天内按采购人要求的货物及数量完成供货，如遇特殊情况按采购人要求时间供货。</p> <p>3. 交付地点：广西梧州市采购人指定地点（梧州市万秀区西环路中段 198 号和梧州市万秀区思源路 1-1 号第一幢）。</p>   |
| 合同签订时间 | 自中标通知书发出之日起 15 日内   |
| 报价要求   | <p>1. 投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。</p> <p>2. 投标人须按本项目所列分标号的产品品名、规格型号及参数，列明货物明细单价。本项目投标报价的单价合计仅作为计算价格分的依据，结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变）。</p> <p><b>3. 投标人所报的货物单价不能超过采购需求中列明的货物单价上限价，否则将作无效投标处理。</b></p> <p>4. 投标人必须就《采购需求》中所投分标的项目和服务内容极有可能发生的所有费用作唯一完整报价。</p> |
| 付款条件   | <p>1. 付款方式：以银行转账形式汇款到中标供应商银行账户。</p> <p>2. 付款计划：</p> <p>本合同采用分批次付款方式结算，每批次付款前中标人开具对等付款金额正规发票给采购人，采购人核对发票无误后支付当批次合同款至中标人指定对公银行账户。</p> <p>本项目无预付款，中标人与采购人完成每批次供货，双方核对无误后中标人开具增值税发票，采购人接到发票后 10 个工作日内付款。</p>  |
| 售后服务   | <p>1. 质保期：按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期按国家及行业标准执行，所送货物应明确标示批号、生产日期和有效期。</p> <p>2. 售后服务要求（费用包含在投标报价中）：</p> <p>（1）按厂家承诺进行；</p> <p>（2）负责送货上门，定期回访；</p> <p>（3）服务响应：在接到采购人售后电话后 2 小时内响应，货物发生质量问题时接到采购人通知后 24 小时内响应，质保期内负责上门服务。非采购人的原因而出现</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | 产品质量问题，由中标人负责包换或包退。并承担上述情况产生的一切费用。  |
| 包装和运输  | 中标人应在货品发运前对货品进行满足运输距离、防潮、防震和防破损装卸等要求包装，以保证货品安全运达指定地点，并将清单同货物一并送达实际采购人。<br>货品在交付前发生的风险均由中标人自行负责。   |
| 规范标准   | 采购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。   |
| 验收标准   | <p>1. 验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。</p> <p>2. 验收及跟踪检查评价过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>3. 验收要求：中标人在货物交付验收时，由采购单位对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。服务期内，采购人还需对中标人的质保能力、技术能力和商务能力进行跟踪检查、评价，中标人须配合采购人完成。如中标人的相应能力下降，采购人将向中标人出具整改意见，整改期间采购人将暂停支付货款，直至中标人整改完成。</p> <p>4. 验收方式：符合相关验收标准，如验收过程中，采购单位发现存在不符合相关标准的，中标人须无条件置换。</p> <p>5. 货物送到采购人指定地点后，采购人应对其进行抽样验收。</p> <p>6. 中标人所提供的必须是其合法生产或代理的合格检验试剂及耗材，并按照检验试剂及耗材投标时填报的品牌、产地、质量、价格及时供货。</p> |
| <b>与实现项目目标相关的其他要求</b>  |   |
| <b>（一）投标人的履约能力要求</b>   |   |
| 管理体系要求   | 详见《第四章 评标方法及评标标准》   |
| 业绩要求   | 详见《第四章 评标方法及评标标准》   |
| <b>（二）其他要求</b>   |   |
| <p>1. 为保障项目顺利实施，投标人可在投标文件中提供项目服务水平方案（包括但不限于项目实施方案、供货配送方案）和售后服务方案等。</p> <p>2. <b>人员要求：</b>投标人须就本项目配备相关项目负责人员（至少包含项目总负责人、配送负责人、售后服务负责人各一人）。</p> <p>3. <b>评标依据：</b>评委将根据投标人提供的项目实施方案（包括项目实施组织计划和组织协调措施、项目实施管理方案、实施细则、安全保障措施规范方案、项目提出重点、难点分析和服务质量保障措施等）、</p> |   |

供货配送方案（包括对项目背景、项目需求、供配要求等的理解、项目供货配送的整体规划和产品配送组织计划、供货配送的执行组织措施、配送时效性保障措施、配送安全保障措施、紧急订单处理方案和应急预案等）、售后服务方案（包括对本项目的采购要求，提供的售后服务承诺中质保期内响应服务的联系人和联系电话、售后方案、对采购项目特点及关键性技术问题、对项目提供退换货服务承诺，有退换货原则及流程，产品出现质量问题、不能满足采购人实验需求等承诺无条件更换或其它优惠条件等）进行综合评标。

### （三）进口产品说明

|        |  |
|--------|--|
| 进口产品说明 | <b>本项目所有分标的</b> 货物均不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，如有进口产品参与投标的，其投标文件作无效处理。 |
|--------|--|

### （四）核心产品

本项目为服务类项目，无核心产品。

## 附件 1:

## 4 分标: 专用耗材类清单

| 序号 | 产品品名                                      | 技术参数及性能配置<br>规格要求   | 单位 | 参考<br>数量 | 单价上<br>限价<br>(元) | 其他要求      |
|----|---|---|----|----------|------------------|-----------|
| 1  | 伏马毒素 FB1 免疫亲和柱(柱容量 $\geq 5000\text{ng}$ ) | 柱容量 $\geq 5000\text{ng}$ ,<br>3mL/支, 20 支/盒                                 | 盒  | 1        | 4500             | 符合标准回收率要求 |
| 2  | 铅单元素空心阴极灯                                 | 适用于原子吸收<br>Perkin900T   | 支  | 1        | 2000             |           |
| 3  | 铬单元素空心阴极灯                                 | 适用于原子吸收<br>Perkin900T   | 支  | 1        | 2000             |           |
| 4  | 镉单元素空心阴极灯                                 | 适用于原子吸收<br>Perkin900T   | 支  | 1        | 2000             |           |
| 5  | 原子吸收石墨管                                   | 适用于 PE900T 石墨<br>炉原子吸收光谱仪<br>每盒 10 个石墨管                                     | 盒  | 1        | 3800             |           |
| 6  | AAS 石墨炉 2.5mL<br>自动进样杯                    | 30w, 长 894.6mm,<br>2.5mL 1000 个/包   | 包  | 1        | 1300             |           |
| 7  | 液相钨灯 Tungsten<br>lamp                     | 适用于<br>DAD-3000(RS),<br>MWD-3000(RS) and<br>VWD-3×00(RS) series<br>detector | 支  | 1        | 3600             |           |
| 8  | 气相顶空瓶铝盖                                   | 瓶盖, 钳口, 顶空,<br>铝质, PTFE/硅橡胶隔<br>垫, 20 mm, 100 个/<br>包                       | 包  | 1        | 715              |           |
| 9  | 进样口分流衬管                                   | 5 支/盒, 含玻璃棉,<br>适用于 7890B 气相  | 盒  | 1        | 1350             |           |
| 10 | 进样口不分流衬<br>管                              | 5 支/盒, 含玻璃棉,<br>适用于 7890B 气相  | 盒  | 1        | 1800             |           |
| 11 | 气相进样针                                     | ALS 进样针, 10 $\mu\text{L}$ ,<br>固定式针头, 23/42/锥<br>形针尖, 适用于 7890B<br>气相       | 支  | 1        | 600              |           |
| 12 | 显微镜灯泡                                     | 12V, 30W, 适用于莱<br>卡显微镜  | 个  | 1        | 300              |           |
| 13 | 烷基汞吹扫瓶垫<br>片                              | 22×3mm 与普立泰<br>科全自动烷基汞分析<br>仪 MMA72 配套使用                                    | 包  | 1        | 120              |           |
| 14 | 气相顶空瓶瓶盖<br>垫片                             | 白色硅橡胶, 20 mm,<br>隔垫尺寸: 20 mm (用<br>于 20 mm 瓶盖) 100<br>个/包                   | 包  | 1        | 700              |           |

|    |                 |  |   |   |      |           |
|----|-----------------|--|---|---|------|-----------|
| 15 | 气相顶空瓶铝盖         | 瓶盖, 钳口, 顶空, 20 mm, 银色铝质盖, 不带隔垫, 100/包。瓶盖尺寸: 20 mm/包<br>100 个/包   | 包 | 1 | 130  |           |
| 16 | 超高惰性衬管(不分流)     | 5pk/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相  | 盒 | 1 | 1800 |           |
| 17 | 混合阴离子(PXA)固相萃取柱 | 150mg/6mL, 30 支/盒  | 盒 | 1 | 1380 |           |
| 18 | 气质顶空螺纹瓶盖        | 顶空样品瓶盖, 螺口, 顶空, 钢质磁性瓶盖, 带 PTFE/硅橡胶隔垫(顶部白色, 底部蓝色), 18 mm, 100/包   | 包 | 1 | 1380 |           |
| 19 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.1-0.25 mm 色谱柱, 10/包    | 包 | 1 | 900  |           |
| 20 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.32 mm 色谱柱, 10/包        | 包 | 1 | 800  |           |
| 21 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.8 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.45 至 0.53 mm 色谱柱, 10/包 | 包 | 1 | 830  |           |
| 22 | PLS-A 粉末        | PLS-A 粉末: 吡咯烷酮修饰聚苯乙烯二乙烯苯聚合物粉末.100g/瓶, 亚硝酸专用净化剂                   | 瓶 | 1 | 8000 |           |
| 23 | HLB 6 cc 小柱     | 每个滤芯 200 毫克吸附剂, 30/包   | 盒 | 1 | 2500 |           |
| 24 | 黄曲霉毒素 B1 免疫亲和柱  | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 200ng  | 盒 | 1 | 2300 | 符合标准回收率要求 |
| 25 | 中性氧化铝 SPE 小柱    | 盒, 500mg/6mL, 30 根/盒   | 盒 | 1 | 800  |           |
| 26 | 铜元素空心阴极灯        | 适用原子吸收 Perkin900T 用石墨炉原子吸收光谱仪                                    | 支 | 1 | 650  |           |
| 27 | 进样口隔垫           | 经过排气和温度优化(BTO), 不粘连, 11 mm, 50/包, 适用于 5880、5890、4890、            | 包 | 1 | 1100 |           |

|    |                                     |  |   |   |      |           |
|----|-------------------------------------|--|---|---|------|-----------|
|    |                                     | 6850、6890、7890 GC  |   |   |      |           |
| 28 | 黄曲霉毒素 M1 免疫亲和柱                      | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 150ng  | 盒 | 1 | 4200 | 符合标准回收率要求 |
| 29 | 钙元素空心阴极灯                            | 适用于 PE900T   | 支 | 1 | 580  |           |
| 30 | C18 固相萃取柱                           | 1000mg/6mL/30 支/pk   | 盒 | 1 | 1100 |           |
| 31 | 精密过滤器                               | 适用于氮气发生器用<br>产品型号: B-20A   | 个 | 1 | 150  |           |
| 32 | 精密过滤器 (油水分离器)                       | 适用于氮气发生器用<br>产品型号: B-20A   | 个 | 1 | 250  |           |
| 33 | 油水分离器 (套)                           | 适用于好利旺冻干机, 含外壳滤芯   | 套 | 1 | 1800 |           |
| 34 | 精密过滤器 (套装)                          | B-20A 型号, 含滤芯, 油水分离器, 外壳   | 套 | 1 | 1000 |           |
| 35 | 内衬管                                 | 0.25ml 玻璃内衬管, 100 只/包 (带聚酯支脚)  | 包 | 1 | 410  |           |
| 36 | 液相小瓶                                | 螺旋盖, 琥珀色, 带书写点, 2 mL, 100/包。样品瓶尺寸: 12 x 32 mm (12 mm 瓶盖)                                       | 盒 | 1 | 270  |           |
| 37 | 药典农残检测净化管                           | 无水硫酸镁 900mg、N-丙基乙二胺 300mg, 十八烷基硅烷键合硅胶 300mg, 硅胶 300mg, 石墨化炭黑 90mg, 15mL/支, 25 支/盒, 适用于中国药典农残检测 | 盒 | 1 | 750  |           |
| 38 | 石墨化炭黑氨基复合固相萃取小柱                     | 500mg/500 mg, 6mL/支, 30 支/盒  | 盒 | 1 | 1400 |           |
| 39 | 强阴离子交换萃取柱 (SAX)                     | 盒, 200mg/3mL   | 盒 | 1 | 1400 |           |
| 40 | 混合型强阳离子交换反相固相萃取柱 (SCX)              | 盒, 60mg/3mL  | 盒 | 1 | 400  |           |
| 41 | 苯并(a)芘分子印迹柱(MIP-BAP)                | 500mg/6ml; 30 个/盒  | 盒 | 1 | 920  |           |
| 42 | D2-Lamp DAD, MWD and VWD (U3000 氙灯) | 适用于 Thermo Ultimate 3000   | 个 | 1 | 9621 |           |
| 43 | 样品瓶                                 | 螺口, 2 mL, 聚丙烯, 用于 PFAS 相关应   | 盒 | 1 | 654  |           |

|    |   |  |   |   |      |           |
|----|---|--|---|---|------|-----------|
|    |   | 用, 100/包   |   |   |      |           |
| 44 | 液相小瓶盖                                     | 盖子+垫, 螺丝, 蓝色, PTFE/红色硅胶隔垫, 瓶盖尺寸: 12 毫米, 100 个/包。 | 包 | 1 | 277  |           |
| 45 | 液相小瓶垫片                                    | 9*1mm/PTFE/硅胶垫片, 100 个/包                         | 包 | 1 | 183  |           |
| 46 | 液相小瓶盖                                     | 盖子, 黑色, 螺丝, 结合 PTFE/硅胶隔垫, 2 mL, 100 个/包          | 包 | 1 | 88   |           |
| 47 | PEEK 手紧式接头(用于外径 1/16 英寸的管线)               | 2 个/包, 内径 1.6mm                                  | 包 | 1 | 297  |           |
| 48 | 氟罗里硅土 SPE 小柱                              | 30 支/盒, 1g/6mL                                   | 盒 | 1 | 420  |           |
| 49 | 伏马毒素 FB1 免疫亲和柱(柱容量 $\geq 5000\text{ng}$ ) | 20 支/3mL/盒/; 柱容量 $\geq 5000\text{ng}$            | 盒 | 1 | 4500 | 符合标准回收率要求 |
| 50 | 烷基汞进样瓶                                    | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                        | 盒 | 1 | 250  |           |
| 51 | 烷基汞进样瓶垫片                                  | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                        | 包 | 1 | 250  |           |
| 52 | 透明聚丙烯(PP)自动样品瓶                            | 100 个/盒, 9mm 螺纹口, 32×12mm 带盖, 2ml, (带刻度、带盖、聚丙烯)  | 盒 | 1 | 230  |           |
| 53 | 气路双通开关                                    | 球阀, 1/8 英寸                                       | 个 | 1 | 2000 |           |
| 54 | 气路三通接头                                    | 三通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                            | 包 | 1 | 900  |           |
| 55 | 螺母、前套圈和后套圈                                | 1/8 英寸, 黄铜, 20/包                                 | 包 | 1 | 1800 |           |
| 56 | 气路两通接头                                    | 两通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                            | 包 | 1 | 500  |           |
| 57 | 气路堵头                                      | 带螺帽, 1/8 英寸, 黄铜, 6 个/包.                          | 包 | 1 | 555  |           |
| 58 | CoPurify 印迹柱                              | 500mg/6mL 30/pk                                  | 盒 | 1 | 1250 |           |
| 59 | Creole HLB 固相萃取柱                          | 60 mg/3 mL 50/pk                                 | 盒 | 1 | 1310 |           |
| 60 | 废液收集安全盖套装 +20L 废液桶                        | 1/pk   | 套 | 1 | 2550 |           |
| 61 | 进样安全盖套装                                   | 1/pk   | 套 | 1 | 1200 |           |
| 62 | 氮气(N <sub>2</sub> )减压阀                    | 输入压力 15MPa, 输出接口 M16X1.5                         | 个 | 1 | 900  |           |
| 63 | 氨基阴离子交换                                   | 500mg, 3mL, 50/pk                                | 盒 | 1 | 1500 |           |

|    |  |  |   |   |      |  |
|----|--|--|---|---|------|--|
|    | 柱  |  |   |   |      |  |
| 64 | C18 固相萃取柱  | 2000mg/12mL, 20/pk                           | 盒 | 1 | 1300 |  |
| 65 | 碱性硅藻土固相萃取柱   | 2000mg, 12mL                                 | 盒 | 1 | 1250 |  |
| 66 | 中性氧化铝固相萃取小柱  | 500mg/3mL 50/pk                              | 盒 | 1 | 1550 |  |
| 67 | Cleanert TPT 小柱  | 2g/10mL 20/pkg                               | 盒 | 1 | 1850 |  |
| 68 | 超高惰性衬管(不分流)  | 入口内衬, 超惰性, 无分裂, 单锥形, 玻璃棉, 5/pk, 适用于 7890B 气相 | 盒 | 1 | 1932 |  |
| 69 | PTFE (疏水性) 针头过滤器   | 13mm 0.22 $\mu$ m<br>100/PK                  | 盒 | 1 | 150  |  |
| 70 | QuEChERS 农残用盐包   | 6gMgSO <sub>4</sub> 、1.5g NaOAc, 50 支/盒      | 盒 | 1 | 450  |  |
| 71 | Quechers 农残净化管净化管: PSA 100mg, C18 100mg, GCB 30mg, MgSO <sub>4</sub> 300mg, 带 15ml 离心管 | 50pk/盒                                       | 盒 | 1 | 1000 |  |
| 72 | 氙灯   | 适用于 U3000                                    | 支 | 1 | 7600 |  |
| 73 | 氙灯   | 适用于 G4212A                                   | 支 | 1 | 9200 |  |
| 74 | DAD 氙灯   | 适用于 1260DAD                                  | 支 | 1 | 6900 |  |
| 75 | DAD 氙灯   | 适用于 1290DAD                                  | 支 | 1 | 8800 |  |
| 76 | VWD 氙灯   | 适用于 G1314                                    | 支 | 1 | 8800 |  |
| 77 | 展青霉素多功能净化柱(228)  | 5ml 25/pk                                    | 盒 | 1 | 6094 |  |
| 78 | 黄曲霉毒素总量免疫亲和柱   | 3mL, 25 支/盒                                  | 盒 | 1 | 4272 |  |
| 79 | 抽滤装置   | 溶剂过滤器 1L                                     | 个 | 1 | 1040 |  |
| 80 | 抽滤装置   | 接收瓶 1000ml                                   | 个 | 1 | 520  |  |
| 81 | QuEChERS 定制净化管 25mg PSA, 200mg C18   | 2mL(立式小管), 100 个/盒                           | 盒 | 1 | 1000 |  |
| 82 | 赭曲霉毒素 A 免疫亲和柱  | 3mL/支, 15 支/盒                                | 盒 | 1 | 3500 |  |
| 83 | 玉米赤霉烯酮免疫亲和柱  | 3ml/支, 15 支/盒                                | 盒 | 1 | 2844 |  |
| 84 | 石墨化碳黑小柱 GCB  | 500mg/6mL, 30/pk                             | 盒 | 1 | 1018 |  |
| 85 | SAX 固相萃取柱  | CoPurify SAX<br>500mg/3mL 50pk               | 盒 | 1 | 966  |  |
| 86 | SAX 固相萃取柱  | CoPurify SAX<br>500mg/6mL 30pk               | 盒 | 1 | 650  |  |

|     |                           |  |   |   |      |  |
|-----|---------------------------|--|---|---|------|--|
| 87  | 蜂蜜前处理固相萃取柱                | 200/500/200mg, 6mL/支, 30 支/盒                   | 盒 | 1 | 1000 |  |
| 88  | 聚酰胺固相萃取柱                  | 1000mg/6mL, 30 支/盒                             | 盒 | 1 | 760  |  |
| 89  | 聚酰胺固相萃取柱                  | 500mg/6mL, 30 支/盒                              | 盒 | 1 | 1056 |  |
| 90  | 塑化剂前处理专用固相萃取柱             | CoPurify 塑化剂前处理专用小柱<br>500mg/500mg/6mL<br>30pk | 盒 | 1 | 2120 |  |
| 91  | HLB 固相萃取柱                 | HLB-P 150mg/3ml<br>50/pk                       | 盒 | 1 | 2145 |  |
| 92  | HLB 固相萃取柱                 | HLB-P 60mg/3ml<br>50/pk                        | 盒 | 1 | 1274 |  |
| 93  | HLB 固相萃取柱                 | HLB 60mg/3ml 50/pk                             | 盒 | 1 | 1066 |  |
| 94  | HLB 固相萃取柱                 | HLB 200mg/3ml 50/pk                            | 盒 | 1 | 2574 |  |
| 95  | HLB 固相萃取柱                 | HLB 500mg/6ml 30/pk                            | 盒 | 1 | 1950 |  |
| 96  | HLB 固相萃取柱                 | 200mg, 6mL/支, 30 支/盒                           | 盒 | 1 | 1950 |  |
| 97  | MAX 固相萃取柱                 | MAX 150mg/6ml<br>30/pk                         | 盒 | 1 | 1689 |  |
| 98  | MCX 固相萃取柱                 | MCX 60mg/3ml 50/pk                             | 盒 | 1 | 1196 |  |
| 99  | WAX 固相萃取柱                 | 60mg/3ml 50/pk                                 | 盒 | 1 | 1417 |  |
| 100 | WAX 固相萃取柱                 | 150mg/6ml 30/pk                                | 盒 | 1 | 1807 |  |
| 101 | C18 固相萃取柱                 | 500mg, 6mL/支, 30 支/盒                           | 盒 | 1 | 700  |  |
| 102 | 苏丹红专用柱                    | SD 苏丹红专用柱<br>500mg/6ml                         | 盒 | 1 | 871  |  |
| 103 | 溶剂过滤器                     | 1L , 杯 300ML 瓶<br>1000ML                       | 套 | 1 | 967  |  |
| 104 | 溶剂过滤器                     | 2L , 杯 500ML 瓶<br>2000ML                       | 套 | 1 | 1133 |  |
| 105 | SelectCore IC-C18 固相萃取柱   | 1mL; 50/pkg                                    | 盒 | 1 | 1250 |  |
| 106 | SelectCore IC-Na 固相萃取柱    | 1mL; 50/pkg                                    | 盒 | 1 | 1232 |  |
| 107 | SelectCore IC-Ag 固相萃取柱    | 1mL; 50/pkg                                    | 盒 | 1 | 1584 |  |
| 108 | SelectCore IC-Ag/Na 固相萃取柱 | 1mL; 50/pkg                                    | 盒 | 1 | 1584 |  |
| 109 | SelectCore IC-Ag/H 固相萃取柱  | 1mL; 50/pkg                                    | 盒 | 1 | 1584 |  |
| 110 | SelectCore IC-Ag/H 固相萃取   | 2.5mL; 50/pkg                                  | 盒 | 1 | 3168 |  |

|     |                          |  |   |   |      |  |
|-----|--------------------------|--|---|---|------|--|
|     | 柱                        |  |   |   |      |  |
| 111 | UHPLC 在线过滤器滤片            | UHPLC replacement frit, 0.2 $\mu$ m  | 包 | 1 | 260  |  |
| 112 | UHPLC 在线过滤器套装            | 在线过滤器套装, 含外壳, 滤芯, 液相通用   | 套 | 1 | 2200 |  |
| 113 | SelectCore QuEChERS 净化管  | 15mL, A05(亚硝胺专用); 50/pkg   | 盒 | 1 | 1298 |  |
| 114 | SelectCore QuEChERS 萃取盐包 | 4g MgSO <sub>4</sub> , 1g NaCl; 50/pkg   | 盒 | 1 | 230  |  |
| 115 | 氟离子选择电极                  | PF-2-01 型或相当者, 适用于雷磁多参数测定仪   | 支 | 1 | 711  |  |
| 116 | 氨基固相萃取柱                  | 1g, 6mL  | 盒 | 1 | 1530 |  |
| 117 | 固相萃取柱                    | SAX/PSA, 250 mg/250 ng, 3mL, 以季铵盐强阴离子/乙二胺 N-丙基硅烷基化硅胶为填料  | 盒 | 1 | 1880 |  |
| 118 | Carb 活性炭固相萃取柱            | 3mL, 0.5g  | 盒 | 1 | 1760 |  |
| 119 | 氨基硅胶酰胺化聚合物/石墨化碳柱         | 1000mg, 6mL  | 盒 | 1 | 2170 |  |
| 120 | 混合型阴离子交换柱                | N-乙烯吡咯烷酮-二乙烯基苯共聚物基质 -CH <sub>2</sub> N(CH <sub>3</sub> ) <sub>2</sub> C <sub>4</sub> H <sub>9</sub> <sup>+</sup> 为填料, 6mL, 150mg | 盒 | 1 | 2010 |  |
| 121 | 硅镁吸附剂型预处理小柱              | 500mg/6mL  | 盒 | 1 | 1207 |  |
| 122 | CAX 阳离子交换柱               | AG 50W-X8 (200 目-400 目) 0.8cm X 4cm  | 盒 | 1 | 3105 |  |
| 123 | WCX 固相萃取柱                | 60mg, 3mL  | 盒 | 1 | 1723 |  |
| 124 | Cleanert LipoNo 净化管      | 15mL 离心管, 50 支/包   | 盒 | 1 | 1700 |  |
| 125 | QuEChERS 净化管             | 15mL, 900mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA; 50/pkg  | 盒 | 1 | 350  |  |
| 126 | QuEChERS 净化管             | 15mL, 855 mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA, 45mg GCB; 50/pkg   | 盒 | 1 | 450  |  |
| 127 | QuEChERS 净化管             | 15mL, 1200mg MgSO <sub>4</sub> , 400mg   | 盒 | 1 | 630  |  |

|     |  |  |   |   |       |                   |
|-----|--|--|---|---|-------|-------------------|
|     |  | PSA, 400mg C18;<br>50/pkg  |   |   |       |                   |
| 128 | ICP-MS 透镜抛光<br>纸                                 | 适用于安捷伦 7700X<br>ICP-MS   | 包 | 1 | 1867  |                   |
| 129 | ESI-L 低浓度调<br>谐混合物                               | 100mL/瓶, 适用于安<br>捷伦 LCMS/MS                                      | 瓶 | 1 | 8000  |                   |
| 130 | ICP-MS Internal<br>Std Mix                       | S230725025   | 盒 | 1 | 3500  |                   |
| 131 | 无纺棉布   | 适用于安捷伦 LCMS<br>和 GCMS  | 包 | 1 | 983   |                   |
| 132 | EI 离子源灯丝   | 适用于安捷伦<br>7000C/7000D  | 根 | 1 | 2295  |                   |
| 133 | CI 离子源灯丝   | 适用于安捷伦<br>7000C/7000D  | 根 | 1 | 5969  |                   |
| 134 | GC-QTOF 灯丝                                       | 适用于安捷伦 7250,<br>G3850-60021                                      | 根 | 1 | 11618 |                   |
| 135 | 灯丝   | 适用于赛默飞<br>TSQ9610 气质   | 根 | 1 | 7648  |                   |
| 136 | 泵油   | 19 号或相当者, 1L/<br>瓶, 适用于赛默飞<br>9610 爱德华泵                          | 瓶 | 1 | 550   |                   |
| 137 | 泵油   | AVF 45 Platinum, 1<br>夸脱或相当者, 适用<br>于安捷伦<br>7000C/7000D 爱德华<br>泵 | 瓶 | 1 | 1068  |                   |
| 138 | 真空泵油   | 1L/瓶, P3 泵油或相当<br>者, 适用于普发真空<br>泵                                | 瓶 | 1 | 580   |                   |
| 139 | 真菌毒素检测专<br>用柱 Cleanert MC                        | 1 mL IC 离子小柱<br>( 50 支 / 盒 )                                     | 盒 | 1 | 1312  | 符合标准<br>回收率要<br>求 |
| 140 | 呕吐毒素免疫亲<br>和柱                                    | 3 mL, 20 支/盒   | 盒 | 1 | 2507  | 符合标准<br>回收率要<br>求 |
| 141 | 黄曲霉毒素总量<br>(B1, B2, G1, G2,<br>M1, M2) 免疫亲<br>和柱 | 15 支 / 盒 ; 3 mL  | 盒 | 1 | 3351  | 符合标准<br>回收率要<br>求 |
| 142 | AVF60M(或<br>SW60)泵油                              | 1L/瓶, 适用于安捷伦<br>6470/6490 机械泵                                    | 瓶 | 1 | 1094  |                   |
| 143 | ESI-L 低浓度调<br>谐混合物                               | 100 mL/瓶, 适用于安<br>捷伦 LCMS  | 瓶 | 1 | 2955  |                   |

|     |                                      |   |   |   |      |  |
|-----|--------------------------------------|---|---|---|------|--|
| 144 | LC/MS 参比质量标准品试剂盒, ES-TOF 生物聚合物分析;    | 包含 7 个 2 mL 安瓿瓶, 其中每个安瓿瓶装有 5 mM 嘌呤、1 M 甲酸铵、0.5 mM HP-0285、0.1 mM HP-0321、0.2 mM HP-1221、0.2 mM HP-1821 和 0.5 mM HP-2421 | 瓶 | 1 | 3802 |  |
| 145 | API-TOF 参比质量溶液试剂盒                    | 适用于安捷伦 6550   | 套 | 1 | 3596 |  |
| 146 | 在线过滤器垫片                              | 0.3 $\mu$ m, 5/pk   | 包 | 1 | 1748 |  |
| 147 | ENVI-18 柱                            | 500mg, 6ml, 30/pk   | 盒 | 1 | 800  |  |
| 148 | 中性氧化铝柱                               | 2g/6ml (50 支 / 盒)   | 盒 | 1 | 1400 |  |
| 149 | 硅胶基质柱                                | 500mg/6ml (30 支 / 盒)  | 盒 | 1 | 337  |  |
| 150 | 多功能净化柱 TC-M160                       | 25 支/盒  | 盒 | 1 | 4000 |  |
| 151 | Cleanert PBA 利巴韦林专用柱                 | 100 mg/3 mL (50 支 / 盒)  | 盒 | 1 | 2583 |  |
| 152 | Cleanert PBA 利巴韦林专用柱                 | 500 mg/6 mL (50 支 / 盒)  | 盒 | 1 | 2882 |  |
| 153 | MWCN7S(多壁纳米碳)                        | 粒径 10 nm~20 nm; 颗粒物长度 5 $\mu$ m~15 $\mu$ m  | 包 | 1 | 1900 |  |
| 154 | WAX 固相萃取柱                            | 60mg/6 mL 30/pk   | 盒 | 1 | 1417 |  |
| 155 | Envi -Carb 活性炭柱                      | 6mL, 0.5g, 30/pk  | 盒 | 1 | 1250 |  |
| 156 | 混合型强阳离子交换反相固相萃取柱 (SCX)               | 500mg/6mL; 30/pk  | 盒 | 1 | 800  |  |
| 157 | HLB-Lipid 固相萃取柱                      | 300mg/3mL; 50/pk  | 盒 | 1 | 1800 |  |
| 158 | 样品瓶板                                 | 用于 54 x 2 mL 样品瓶  | 个 | 1 | 5097 |  |
| 159 | 弗罗里硅土柱                               | 1g, 6mL; 50 支 / 盒   | 盒 | 1 | 850  |  |
| 160 | silica 柱                             | 500 mg/6 mL 30/pk   | 盒 | 1 | 600  |  |
| 161 | dSPE 纯化管(火锅食品中罂粟碱、吗啡、那可丁、可待因和蒂巴因的测定) | 100mg MgSO <sub>4</sub> , 50mg PSA, 100mg C18, 2mL, 100 支/盒   | 盒 | 1 | 650  |  |
| 162 | CNW dSPE 定制兽药提取包                     | 50pcs/盒   | 盒 | 1 | 500  |  |
| 163 | CNW dSPE 定制兽药净化管                     | 25pcs/盒   | 盒 | 1 | 500  |  |
| 164 | CNW dSPE 定制兽药净化管—高                   | 25pcs/盒   | 盒 | 1 | 400  |  |

|     |   |   |   |   |       |  |
|-----|---|---|---|---|-------|--|
|     | 脂肪基质  |   |   |   |       |  |
| 165 | CNW dSPE 兽药<br>定量检测专用提<br>取包（瘦肉精等兽<br>药）                                | 50pcs/盒                                 | 盒 | 1 | 300   |  |
| 166 | 亲水 PTFE 针式滤<br>器(粉色)  | 13mm*0.45μm 100 只/<br>罐                 | 罐 | 1 | 100   |  |
| 167 | 洗瓶机酸洗液  | 5L/瓶, 洗瓶机用                              | 瓶 | 1 | 1015  |  |
| 168 | 洗瓶机碱洗液  | 5L/瓶, 洗瓶机用                              | 瓶 | 1 | 1015  |  |
| 169 | 溶剂瓶入口过滤<br>器  | 20 μm, 玻璃                               | 套 | 1 | 756   |  |
| 170 | PTFE Frits (PTFE<br>滤芯)   | 5 pk/包                                  | 包 | 1 | 509   |  |
| 171 | 黑色样品瓶盖<br>Cap, ValueLab,<br>black, screw,<br>bnd PTFE/silicone<br>septa | 2 mL, 100/pk                            | 包 | 1 | 92    |  |
| 172 | 黑色实心拧盖、含<br>红色 PTFE/白色橡<br>胶隔垫, 1.5mm                                   | 1.5mm, 100/袋                            | 袋 | 1 | 180   |  |
| 173 | 9mm 2mL 聚丙烯<br>样品瓶 (本色<br>PP)   | 9mm, 2mL 聚丙烯材<br>料, 本色, 100 只 / 塑<br>盒  | 盒 | 1 | 180   |  |
| 174 | 9mm 2mL 聚丙烯<br>样品瓶 (棕色 PP)  | 9mm, 2mL 聚丙烯材<br>料, 棕色, 100 只 / 包       | 包 | 1 | 200   |  |
| 175 | 20mL 螺口顶空瓶  | 22.75 x 75 mm, 100 只<br>/盒              | 盒 | 1 | 900   |  |
| 176 | 20mL 顶空瓶  | 22.75 x 75 mm, 100 只<br>/盒              | 盒 | 1 | 560   |  |
| 177 | CTC 自动进样器<br>进样针  | 10 μL, 固定式针头,<br>50 mm, 26 号            | 支 | 1 | 730   |  |
| 178 | Quick Connect 快<br>速连接毛细管   | 不锈钢, 0.12 x 105<br>mm                   | 条 | 1 | 824   |  |
| 179 | A-Line 前密封圈   | 内径 : 1.6 mm                             | 个 | 1 | 67    |  |
| 180 | ITEX-2 Tenax 捕<br>集阱  | 适用于 PAL 智能进<br>样针 ITEX-2                | 个 | 1 | 10000 |  |
| 181 | 氟离子电极<br>(PF-202)   | PF-202 或相当                              | 根 | 1 | 760   |  |
| 182 | 电导电极  | DJS-0.1VTG (光亮)<br>型或相当                 | 根 | 1 | 760   |  |
| 183 | 液相小瓶盖 (盖+<br>垫)   | 蓝色盖与红色硅胶隔<br>垫, 100 个/包。瓶盖<br>尺寸: 12 毫米 | 包 | 1 | 297   |  |
| 184 | 液相小瓶盖的垫   | 红色硅胶隔垫, 100 个<br>/包。                    | 包 | 1 | 200   |  |

|     |                               |  |   |   |       |  |
|-----|-------------------------------|--|---|---|-------|--|
| 185 | 棕色进样小瓶                        | 2mL, 100 个/盒   | 盒 | 1 | 3200  |  |
| 186 | ICP-MS 的调谐溶液                  | 500mL/瓶, 适用于安捷伦 7700X  | 瓶 | 1 | 4636  |  |
| 187 | ICPMS 进样蠕动泵管                  | ID0.381mm, 0.020inch, L406mm, 12 根/袋                               | 袋 | 1 | 1103  |  |
| 188 | ICPMS 内标蠕动泵管                  | ID0.508mm, 0.015inch, L406mm, 12 根/袋                               | 袋 | 1 | 1046  |  |
| 189 | ICPMS 内标蠕动泵管                  | 内径 0.89 mm, 12 件/包   | 袋 | 1 | 1397  |  |
| 190 | ISIS-DS, 密封垫圈                 | 适用于 ICPMS  | 个 | 1 | 2003  |  |
| 191 | 液体比重铂金丝                       | 10cm/条, 适用于蜂蜜相对密度韦氏比重称   | 条 | 1 | 400   |  |
| 192 | Bonnacats-MA HLB 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/pk                          | 包 | 1 | 5000  |  |
| 193 | 8 联磁棒套                        | 40 件/包   | 包 | 1 | 900   |  |
| 194 | Bonnacats-MA MAX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                           | 包 | 1 | 5000  |  |
| 195 | Bonnacats-MA WAX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                           | 包 | 1 | 5000  |  |
| 196 | Bonnacats-MA MCX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                           | 包 | 1 | 5000  |  |
| 197 | Bonnacats-MA WCX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                           | 包 | 1 | 5000  |  |
| 198 | Bonnacats-MA WCX Plus 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                           | 包 | 1 | 5000  |  |
| 199 | Bonnacats-MA PS 磁性固相萃取剂       | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                           | 包 | 1 | 5000  |  |
| 200 | 湿热灭菌锅内篮 (底部密封)                | 不锈钢, 外径 (直径 37cm, 高 30cm) /个                                       | 个 | 1 | 1250  |  |
| 201 | 薄膜过滤系统更换滤头/EZ-Fit/个           | EZ-Fit/个 /EZFITMIHE3   | 个 | 1 | 8340  |  |
| 202 | 铍元素空心阴极灯                      | 适用于原子吸收 Perkin900T   | 支 | 1 | 13160 |  |
| 203 | 不起毛布                          | 同等于安捷伦液质离子源清洗用布 (适用于 6430、6470 液质), 23 $\times$ 23cm, 100%棉, 15/PK | 包 | 1 | 980   |  |

|     |  |  |   |   |       |  |
|-----|--|--|---|---|-------|--|
| 204 | ICPMS 电感耦合<br>等离子体质谱内<br>标混合液            | 100mL, 适用于安捷伦<br>7700x                     | 瓶 | 1 | 3613  |  |
| 205 | 砂纸                                       | 30 $\mu$ m 氧化铝, 5 张/<br>包, LC/MS 清洁用       | 包 | 1 | 466   |  |
| 206 | 砂纸                                       | 4000 目 (4 $\mu$ m), 包,<br>LC/MS 清洁用        | 包 | 1 | 438   |  |
| 207 | ITEX-II Tenax trap<br>捕集管                | TA 80/100                                  | 支 | 1 | 10000 |  |
| 208 | ITEX 进样针                                 | 1.3mL                                      | 支 | 1 | 6282  |  |
| 209 | CTC itex 捕集管<br>-carboxen                | CTC, PAL itex 捕集管<br>针, Carboxen           | 支 | 1 | 10000 |  |
| 210 | CTC Itex 捕集管<br>-carbotrap               | CTC, PAL itex 捕集管<br>针, Carbotrap          | 支 | 1 | 10000 |  |
| 211 | CTC 顶空进样针                                | 2.5 mL, 固定式针头,<br>PTFE 头推杆, 23/56/<br>侧孔针尖 | 支 | 1 | 3239  |  |
| 212 | 固相萃取针                                    | 材质<br>CAR/PDMS/DVB                         | 支 | 1 | 800   |  |
| 213 | 聚四氟乙烯液相<br>进样瓶                           | 100 个/盒                                    | 盒 | 1 | 130   |  |
| 214 | 250ul 带有聚合物<br>支脚的聚丙烯内<br>插管             | 250ul, 100 个/包                             | 包 | 1 | 125   |  |
| 215 | 250ul 带有聚合物<br>支脚的玻璃内插<br>管              | 250ul, 100 个/包                             | 包 | 1 | 340   |  |
| 216 | Oasis PRiME HLB<br>小柱                    | 6cc/200 mg, 30 支/盒                         | 盒 | 1 | 2712  |  |
| 217 | Captiva<br>EMR-Lipid, 3 mL<br>cartridges | 3 mL , 100 支/盒                             | 盒 | 1 | 3600  |  |
| 218 | Captiva<br>EMR-Lipid, 1 mL<br>cartridges | 1 mL , 100 支/盒                             | 盒 | 1 | 2800  |  |
| 219 | Captiva<br>EMR-Lipid HF                  | 3 mL, 300 mg, 100<br>支/包                   | 包 | 1 | 3520  |  |
| 220 | InfinityLab 去活<br>剂添加剂                   | 25ml/瓶                                     | 瓶 | 1 | 1938  |  |
| 221 | Quick Connect 快<br>速连接毛细管                | 不锈钢, 0.12 x 150<br>mm                      | 包 | 1 | 900   |  |
| 222 | InfinityLab Quick<br>Turn LC fitting     | 不锈钢, 内径: 1.6 mm                            | 包 | 1 | 1700  |  |
| 223 | InfinityLab Quick<br>Connect LC fitting  | 不锈钢, 内径: 1.6 mm                            | 包 | 1 | 3300  |  |

|     |                                  |   |   |   |      |  |
|-----|----------------------------------|---|---|---|------|--|
| 224 | Quick Turn 不锈钢毛细管                | 不锈钢, 0.17 x 105 mm/不锈钢, 0.17 x 150 mm                       | 包 | 1 | 600  |  |
| 225 | 毛细管, 用于在线过滤器                     | 不锈钢, 0.12 x 50 mm, 软管                                       | 包 | 1 | 950  |  |
| 226 | InfinityLab Quick Change 在线过滤器组件 | 包括 5 个滤盘 (直径 2.1 mm, 孔径 0.2 $\mu\text{m}$ ), 带 90 mm 毛细管软管  | 包 | 1 | 5700 |  |
| 227 | InfinityLab Quick Change 滤盘      | 直径 2.1 mm, 孔径 0.2 $\mu\text{m}$ , 5/包                       | 包 | 1 | 2200 |  |
| 228 | 捕集阱-氮气                           | 大容量通用捕集阱, 氮气, 1/4 英寸, 300 psig. 包括黄铜接头。                     | 个 | 1 | 5500 |  |
| 229 | 捕集阱-氮气                           | 大容量通用捕集阱, 氮气, 1/8 英寸, 300 psig. 包括黄铜接头。                     | 个 | 1 | 5500 |  |
| 230 | 捕集阱-空气                           | 大容量水分捕集阱, 1/8 英寸, 250 psig                                  | 个 | 1 | 4600 |  |
| 231 | 捕集阱-氢气                           | 大容量通用捕集阱, 氢气, 1/8 英寸, 300 psig                              | 个 | 1 | 5200 |  |
| 232 | 捕集阱-氮气                           | 大容量通用捕集阱, 氮气, 1/8 英寸, 300 psig. 包括黄铜接头。                     | 个 | 1 | 5200 |  |
| 233 | 汞元素空心阴极灯                         | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780                                      | 个 | 1 | 800  |  |
| 234 | 砷元素空心阴极灯                         | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780                                      | 个 | 1 | 800  |  |
| 235 | 气相进样针                            | ALS 进样针, 10 $\mu\text{L}$ , 固定式针头, 26G 针尖, 适用于 Thermo 气相色谱仪 | 根 | 1 | 554  |  |
| 236 | ULPURIFY 动物源性样品瘦肉精提取管            | 含均质子, 50mL, 5/pkg   | 包 | 1 | 1072 |  |
| 237 | ULPURIFY 净化管                     | 含均质子, 15mL, 5/pkg   | 包 | 1 | 1798 |  |
| 238 | ProElut QuE 15mL Tube 亚硝酸胺专用净化管  | 15mL, 150mg PLS-A 50/pkg                                    | 包 | 1 | 1680 |  |
| 239 | Bond Elut EMR-Lipid 分散 SPE       | 50/包. 15 mL 离心管中含有 1 g 预先称重的吸附剂                             | 包 | 1 | 3200 |  |
| 240 | 气相气路铜管                           | 1/8 英寸 $\times$ 1.65 毫米内径, 50 英尺                            | 包 | 1 | 1500 |  |
| 241 | 气路两通接头                           | 两通, 1/4 英寸, 黄铜,   | 包 | 1 | 500  |  |

|     |                          |  |   |   |       |  |
|-----|--------------------------|--|---|---|-------|--|
|     |                          | 2 个/包  |   |   |       |  |
| 242 | Super Clean 筒式气体过滤器底座和附件 | 适用于 Thermo 气相色谱仪   | 个 | 2 | 6200  |  |
| 243 | Super Clean™ 氦气筒式过滤器     | 不包括底座，带指示器的三路过滤器—水分、氧气、烃类，适用于 Thermo GC/MS 氦气预处理。  | 个 | 1 | 5416  |  |
| 244 | Super Clean 气体筒式过滤器      | 不包括底座，带指示器的三路过滤器—水分、氧气、烃类，适用于 Thermo 气相色谱仪 He、H2、N2、AR 预处理。  | 个 | 1 | 4182  |  |
| 245 | Gas Clean 载气净化器          | Agilent Gas Clean 载气净化器. 载气或 GC/MS 或三重气体净化过滤器, 去除 MS 载气中的氧气、水分和烃类。   | 个 | 1 | 3500  |  |
| 246 | Gas Clean 连接单元           | 1 位, 1/8 英寸, 可容纳一个 Gas Clean 气体净化过滤器并且使用 1/8 英寸接头。   | 个 | 1 | 3700  |  |
| 247 | Gas Clean 气体净化器套件        | 包括一个 1 位 1/8 英寸连接单元和两个载气净化器  | 套 | 1 | 9200  |  |
| 248 | IC-RP 小柱                 | 1mL; 50/pkg  | 盒 | 1 | 1500  |  |
| 249 | 脱氧雪腐镰刀菌烯醇免疫亲和柱           | 3mL/20pcs/盒, 柱容量 ≥1000ng   | 盒 | 1 | 4312  |  |
| 250 | 离子色谱阴离子抑制器               | Dionex AERS 500 4mm 或相当者, 适用于戴安离子色谱  | 个 | 2 | 23000 |  |
| 251 | 单向进气阀 A 款                | 单向进气阀 A 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve A (建议 6 个月更换一次) 接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸: 高约 33mm, 最大处直径约 20mm, 接口螺牙 1/4 英寸 28 牙 | 套 | 1 | 90    |  |
| 252 | 单向进气阀 B 款                | 单向进气阀 B 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve B (建议 6 个月更换一次) 带书写标签, 接   | 套 | 1 | 100   |  |

|     |                               |  |   |   |      |  |
|-----|-------------------------------|--|---|---|------|--|
|     |                               | 口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk<br>产品尺寸：高约 33mm，最大处直径约 20mm，接口螺牙 1/4 英寸 28 牙，标签长*宽=32*18mm  |   |   |      |  |
| 253 | 单向进气阀 C 款                     | 单向进气阀 C 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve C (建议 6 个月更换一次) 带计时标签，接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk<br>产品尺寸：高约 33mm，最大处直径约 20mm，接口螺牙 1/4 英寸 28 牙，标签长*宽=40*19mm | 套 | 1 | 108  |  |
| 254 | 单孔溶剂盖 GL45                    | 单孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap I (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *1)1/pk 产品尺寸：最高处约 65mm，最大处外径约 55mm，盖子内牙为 GL45，接口均为 1/4 英寸 28 牙                       | 套 | 1 | 280  |  |
| 255 | 两孔溶剂盖 GL45                    | 两孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap II (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *2+堵头*1)1/pk  | 套 | 1 | 288  |  |
| 256 | 三孔溶剂盖 GL45                    | 三孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap III (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *3+堵头*2)1/pk   | 套 | 1 | 297  |  |
| 257 | ICP MSInternalStdMix (ICP_内标) | 适用于安捷伦 7700X ICP-MS  | 瓶 | 1 | 3680 |  |
| 258 | 液相色谱柱                         | ODS-AQ C18, 4.6×250mm, 5μm   | 根 | 1 | 3450 |  |
| 259 | 气相色谱柱                         | -5, 30m×0.32mm, 0.25 μm  | 根 | 1 | 6150 |  |
| 260 | 液相色谱柱                         | C18, 150mm×4.6mm, 5 μm   | 根 | 1 | 3920 |  |
| 261 | 液相色谱柱                         | sino chrom C8,   | 根 | 1 | 1770 |  |

|     |       |   |   |   |      |  |
|-----|-------|---|---|---|------|--|
|     |       | 250×4.6mm, 5 μ m  |   |   |      |  |
| 262 | 液相色谱柱 | C8, 250×4.6mm, 5μm  | 根 | 1 | 3880 |  |
| 263 | 气相色谱柱 | -17MS, 30m×0.25mm,<br>0.25μm                                    | 根 | 1 | 9550 |  |
| 264 | 液相色谱柱 | NH2, 3.0×150mm,<br>5μm  | 根 | 1 | 7799 |  |
| 265 | 液相色谱柱 | HILIC, 2.1×50mm   | 根 | 1 | 8000 |  |
| 266 | 液相色谱柱 | HILIC, 3.0×100mm  | 根 | 1 | 8000 |  |
| 267 | 气相色谱柱 | BP-624, 30m,<br>0.53mm, 3.00μm                                  | 根 | 1 | 6300 |  |
| 268 | 气相色谱柱 | BP-5,<br>30m×0.25mm×0.25 μ<br>m                                 | 根 | 1 | 4000 |  |
| 269 | 液相色谱柱 | ChromCore C30-VE,<br>3μm, 4.6×150mm                             | 根 | 1 | 5000 |  |
| 270 | 液相色谱柱 | ChromCore PFP,<br>3μm, 4.6×150mm                                | 根 | 1 | 4000 |  |
| 271 | 液相色谱柱 | ChromCore PFP,<br>1.8μm, 3.0X150mm                              | 根 | 1 | 6500 |  |
| 272 | 液相色谱柱 | ChromCore C18,<br>3μm, 2.1×100mm                                | 根 | 1 | 3200 |  |
| 273 | 液相色谱柱 | ChromCore C18,<br>1.8μm, 2.1×100mm                              | 根 | 1 | 4100 |  |
| 274 | 液相色谱柱 | ChromCore Ephedra 麻<br>黄专用柱, 5μm,<br>4.6×250mm                  | 根 | 1 | 3700 |  |
| 275 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-MS<br>Pesticides 中药农残专<br>用柱, 2.6μm,<br>2.1×100mm | 根 | 1 | 3500 |  |
| 276 | 液相色谱柱 | ChromCore 300 SCX,<br>5μm, 4.6×250mm                            | 根 | 1 | 3900 |  |
| 277 | 液相色谱柱 | ChromCore NH2,<br>3μm, 2.1×100mm                                | 根 | 1 | 3200 |  |
| 278 | 液相色谱柱 | ChromCore NH2,<br>5μm, 4.6×250mm                                | 根 | 1 | 3200 |  |
| 279 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-P,<br>4.6×150mm, 5μm                              | 根 | 1 | 3350 |  |
| 280 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-AC ,<br>4.6×150mm, 3μm                            | 根 | 1 | 3350 |  |
| 281 | 液相色谱柱 | Supersil Polar-Phenyl,<br>120Å 5μm<br>ID4.6mm×250mm             | 根 | 1 | 5600 |  |
| 282 | 液相色谱柱 | Supersil AQ-C18,<br>2.1mm×100mm, 3μm                            | 根 | 1 | 2800 |  |
| 283 | 液相色谱柱 | Supersil AQ-C18,<br>4.6mm×250mm, 5μm                            | 根 | 1 | 2550 |  |

|     |       |   |   |   |      |  |
|-----|-------|---|---|---|------|--|
| 284 | 液相色谱柱 | JADE-PAK<br>KP-C18-AQ , 1.7 μ m<br>100×2.1mm                              | 根 | 1 | 6700 |  |
| 285 | 气相色谱柱 | VT-17MS ,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | 根 | 1 | 4800 |  |
| 286 | 气相色谱柱 | VT-624 MS,<br>30m×0.25mm×1.40μm   | 根 | 1 | 6100 |  |
| 287 | 气相色谱柱 | VT-WAX,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | 根 | 1 | 4350 |  |
| 288 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>HILIC-CM 环丙氨嗪<br>专用柱,<br>3μm×2.1×150mm                       | 根 | 1 | 3200 |  |
| 289 | 液相色谱柱 | InfinityLab Poroshell<br>120 Bonus-RP 或性能<br>相当者, 2.1 x 150<br>mm, 2.7 μm | 根 | 1 | 8500 |  |
| 290 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18 ,<br>2.1 × 100 mm, 1.8 μm                                | 根 | 1 | 5400 |  |
| 291 | 液相色谱柱 | Athena C18-WP ,<br>2.1× 150 mm, 5 μm                                      | 根 | 1 | 4200 |  |
| 292 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18 ,<br>2.1×150 mm, 1.8 μm                                  | 根 | 1 | 2100 |  |
| 293 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18 ,<br>2.1×100 mm, 1.8 μm                                  | 根 | 1 | 2050 |  |
| 294 | 液相色谱柱 | Athena C18 , 2.1×150<br>mm, 3 μm  | 根 | 1 | 2250 |  |
| 295 | 液相色谱柱 | AQ C18 , 2.1×100mm<br>3 μm  | 根 | 1 | 3243 |  |
| 296 | 液相色谱柱 | C18, 250×4.6mm<br>5μm   | 根 | 1 | 7020 |  |
| 297 | 液相色谱柱 | NH2 , 3.0×150mm,<br>5μm   | 根 | 1 | 3341 |  |
| 298 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-MS<br>Pesticides 中药农残专<br>用柱, 2.6μm,<br>2.1×100mm           | 根 | 1 | 3341 |  |
| 299 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell<br>C18, 2.1×50mm,<br>1.7μm                             | 根 | 1 | 4963 |  |
| 300 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell<br>C18, 2.1×100mm,<br>2.6μm                            | 根 | 1 | 5461 |  |
| 301 | 液相色谱柱 | Accucore RP-MS 或性<br>能相当者 ,<br>2.1×100mm 2.6μm                            | 根 | 1 | 7950 |  |

|     |                   |   |   |   |       |  |
|-----|-------------------|---|---|---|-------|--|
| 302 | 液相色谱柱             | SB C18 RRHD 或性能相当者, 1.8 $\mu$ m, 2.1 $\times$ 50mm 1.8 $\mu$ m            | 根 | 1 | 6980  |  |
| 303 | 气相色谱柱             | DB-1 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25 $\mu$ m                                    | 根 | 1 | 6590  |  |
| 304 | 液相色谱柱             | C18 MGII, 250 $\times$ 4.6mm $\times$ 5 $\mu$ m                           | 根 | 1 | 6700  |  |
| 305 | 液相色谱柱             | NH2, 3.0 $\times$ 150mm, 5 $\mu$ m  | 根 | 1 | 3341  |  |
| 306 | 液相色谱柱             | NH2, 4.6 $\times$ 250mm, 5 $\mu$ m  | 根 | 1 | 3531  |  |
| 307 | 液相色谱柱             | HILIC, 4.6 $\times$ 250mm, 5 $\mu$ m                                      | 根 | 1 | 4300  |  |
| 308 | 气相色谱柱             | DB-1 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                    | 根 | 1 | 7758  |  |
| 309 | 气相色谱柱             | DB-5 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.5 $\mu$ m                     | 根 | 1 | 7758  |  |
| 310 | 气相色谱柱             | DB-17 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                   | 根 | 1 | 7758  |  |
| 311 | 气相色谱柱             | DB-1701 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                 | 根 | 1 | 8056  |  |
| 312 | 超高惰性气相色谱柱         | DB-1ms 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.5 $\mu$ m                   | 根 | 1 | 9279  |  |
| 313 | 超高惰性气相色谱柱         | DB-5ms 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.5 $\mu$ m                   | 根 | 1 | 9317  |  |
| 314 | 气相色谱柱             | DB-17ms 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                 | 根 | 1 | 8836  |  |
| 315 | 气相色谱柱             | VF-1701ms 或性能相当者, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m               | 根 | 1 | 8950  |  |
| 316 | 气相色谱柱             | DB-5ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25 $\mu$ m (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)  | 根 | 1 | 11128 |  |
| 317 | 气相色谱柱             | DB-17ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25 $\mu$ m (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统) | 根 | 1 | 11236 |  |
| 318 | 超高惰性 Intuvo 气相色谱柱 | DB-WAX 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25 $\mu$ m (适用于                             | 根 | 1 | 10844 |  |

|     |       |   |   |   |      |  |
|-----|-------|---|---|---|------|--|
|     |       | Intuvo 9000 气相色谱系统)                           |   |   |      |  |
| 319 | 液相色谱柱 | HPLC Column AQ C18 , 4.6×150mm 5μm            | 根 | 1 | 3800 |  |
| 320 | 液相色谱柱 | HPLC Column Kona C18 , 4.6×150mm 5μm          | 根 | 1 | 3400 |  |
| 321 | 液相色谱柱 | HPLC Column Hubble C18 , 4.6×150mm 5μm        | 根 | 1 | 4600 |  |
| 322 | 色谱柱   | ChromCoreZn Reduction Column ( 锌柱) , 4.6×50mm | 根 | 4 | 875  |  |
| 323 | 液相色谱柱 | ValueLab LC GP-C30 , 4.6×250mm 3μm            | 根 | 1 | 8113 |  |
| 324 | 液相色谱柱 | ValueLab LC GP-C18/SCX , 4.6×150mm 5μm        | 根 | 1 | 4640 |  |
| 325 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 3μm, 2.1×100mm               | 根 | 1 | 2850 |  |
| 326 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-NH2, 3μm, 2.1×100mm               | 根 | 1 | 3000 |  |
| 327 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×100mm             | 根 | 1 | 3980 |  |
| 328 | 液相色谱柱 | Ultimate HILIC, 1.8μm, 2.1×100mm              | 根 | 1 | 4500 |  |
| 329 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 3μm, 2.1×100mm                   | 根 | 1 | 3800 |  |
| 330 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 3μm, 4.6×150mm                   | 根 | 1 | 4100 |  |
| 331 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 5μm, 4.6×250mm                   | 根 | 1 | 4100 |  |
| 332 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×50mm              | 根 | 1 | 3500 |  |
| 333 | 液相色谱柱 | Ultimate AQ-C18, 3μm, 4.6×100mm               | 根 | 1 | 2950 |  |
| 334 | 液相色谱柱 | Ultimate AQ-C18, 5μm, 4.6×250mm               | 根 | 1 | 3100 |  |
| 335 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C30, 3μm, 4.6×150mm               | 根 | 1 | 6200 |  |
| 336 | 液相色谱柱 | UltraCore 2.5 SuperC18, 2.5μm, 2.1×100mm      | 根 | 1 | 6880 |  |

|     |       |  |   |   |      |  |
|-----|-------|--|---|---|------|--|
| 337 | 液相色谱柱 | ZORBAX RRHD Eclipse Plus C18 , 2.1 x 50 mm, 1.8 μm, 1200 bar | 根 | 1 | 8139 |  |
| 338 | 液相色谱柱 | JADE-PAK ODS-AQ, 4.6×250mm, 5μm                              | 根 | 1 | 3450 |  |
| 339 | 液相色谱柱 | ZORBAX SB-C18 或性能相当者 , 4.6×250mm 5μm                         | 根 | 1 | 6590 |  |
| 340 | 液相色谱柱 | Zorbax Extend C18 或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm                     | 根 | 1 | 7200 |  |
| 341 | 液相色谱柱 | Zorbax Bonus-RP 或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm                       | 根 | 1 | 7000 |  |
| 342 | 液相色谱柱 | Accucore PFP 或性能相当者, 2.1×100mm, 2.6μm                        | 根 | 1 | 7950 |  |
| 343 | 液相色谱柱 | Pursuit XRS C18 或性能相当者, 4.6×250mm 5μm                        | 根 | 1 | 5380 |  |
| 344 | 液相色谱柱 | Mercury 5u NH2(2)或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm                      | 根 | 1 | 5100 |  |
| 345 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 EC-C18 或性能相当者, 3.0 x 50 mm, 4 μm               | 根 | 1 | 6200 |  |
| 346 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18 或性能相当者, 3.0 x 50 mm, 4 μm               | 根 | 1 | 6000 |  |
| 347 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 EC-C18 或性能相当者, 4.6 x 50 mm, 4 μm               | 根 | 1 | 6200 |  |
| 348 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18 或性能相当者, 4.6 x 50 mm, 4 μm               | 根 | 1 | 6000 |  |
| 349 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18 或性能相当者, 2.1×100mm, 2.7μm                | 根 | 1 | 7450 |  |
| 350 | 液相色谱柱 | SuperLu 5u C18 或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm                        | 根 | 1 | 4800 |  |
| 351 | 液相色谱柱 | SuperLu 1.8u C18 或性能相当者, 2.1 x 100mm, 1.8μm                  | 根 | 1 | 4500 |  |
| 352 | 液相色谱柱 | SuperLu 3u C18 或性能相当者, 2.0 x                                 | 根 | 1 | 4800 |  |

|     |                         |   |   |   |       |  |
|-----|-------------------------|---|---|---|-------|--|
|     |                         | 100mm, 3 $\mu$ m  |   |   |       |  |
| 353 | 液相色谱柱                   | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 2.1 mm $\times$ 100 mm, 3.5 $\mu$ m | 根 | 1 | 5750  |  |
| 354 | 液相色谱柱                   | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 3.0 mm $\times$ 100 mm, 1.8 $\mu$ m | 根 | 1 | 8484  |  |
| 355 | 液相色谱柱                   | ZORBAX StableBond Phenyl 或性能相当者, 4.6 $\times$ 250 mm, 5 $\mu$ m     | 根 | 1 | 7756  |  |
| 356 | 液相色谱柱                   | SuperLu Phenyl-Hexyl 或性能相当者, 4.6 $\times$ 250 mm, 5 $\mu$ m         | 根 | 1 | 3965  |  |
| 357 | 液相色谱柱                   | AQ C18 , 3.0 $\times$ 100mm 3 $\mu$ m                               | 根 | 1 | 3290  |  |
| 358 | 离子色谱柱                   | AS11-HC 或性能相当者 , 4mm $\times$ 250mm, 带保护柱 4mm $\times$ 50mm         | 根 | 2 | 22000 |  |
| 359 | 液相色谱柱                   | JADE-PAK DIS-C18, 1.7 $\mu$ m100 $\times$ 2.1mm                     | 根 | 1 | 6768  |  |
| 360 | 液相色谱柱                   | JADE-PAK KP-PFP, 1.7 $\mu$ m100 $\times$ 2.1mm                      | 根 | 2 | 7332  |  |
| 361 | 液相色谱柱                   | JADE-PAK KP-C18, 5 $\mu$ m250 $\times$ 4.6mm                        | 根 | 2 | 6580  |  |
| 362 | 液相色谱柱                   | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 50mm, 2.6 $\mu$ m              | 根 | 2 | 5263  |  |
| 363 | 液相色谱柱                   | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 100mm, 1.7 $\mu$ m             | 根 | 2 | 5706  |  |
| 364 | 气相色谱柱                   | TE-5MS, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                   | 根 | 2 | 5000  |  |
| 365 | 气相色谱柱                   | TE-5MS, 30m $\times$ 0.32mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                   | 根 | 2 | 5000  |  |
| 366 | 气相色谱柱                   | TE-5MS, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 1.0 $\mu$ m                    | 根 | 2 | 5000  |  |
| 367 | ICP 调谐液                 |   | 瓶 | 1 | 4500  |  |
| 368 | 电导率溶液 (84 $\mu$ S/cm)   | 250mL   | 瓶 | 1 | 120   |  |
| 369 | 电导率溶液 (1408 $\mu$ S/cm) | 250mL   | 瓶 | 1 | 120   |  |
| 370 | 有机滤头                    | 0.2 $\mu$ m, 25mm   | 盒 | 1 | 350   |  |
| 371 | 喷雾式点样针                  | 支   | 支 | 1 | 750   |  |
| 372 | 雷磁电导电极                  | DJS-0.1VTC  | 支 | 1 | 800   |  |

|     |   |   |   |   |      |              |
|-----|---|---|---|---|------|--------------|
| 373 | 温湿度计  |   | 个 | 1 | 50   |              |
| 374 | 液相色谱柱   | UltraCore 2.5<br>SuperC18, 2.5 $\mu$ m,<br>2.1 $\times$ 75mm                | 根 | 1 | 6880 |              |
| 375 | 液相色谱柱   | Altura ZORBAX<br>Eclipse Plus C18, 2.1 x<br>50 mm, 1.8 $\mu$ m, 1200<br>bar | 根 | 1 | 9713 |              |
| 376 | Captiva EMR<br>General<br>Pigmented Dry<br>(EMR-GPD), 6 mL<br>小柱, 30/包                            | 6 mL 小柱, 30 支/包   | 包 | 1 | 1324 |              |
| 377 | Captiva EMR<br>General<br>Pigmented Fresh<br>(EMR-GPF), 3 mL<br>小柱, 50/包                          | 3 mL 小柱, 50 支/包   | 包 | 1 | 1324 |              |
| 378 | Captiva EMR High<br>Chlorophyll<br>Fresh 1<br>(EMR-HCF1), 3 mL<br>小柱, 50/包                        | 3 mL 小柱, 50 支/包   | 包 | 1 | 1324 |              |
| 379 | Captiva EMR High<br>Chlorophyll<br>Fresh 2<br>(EMR-HCF2), 3 mL<br>小柱, 50/包.                       | 3 mL 小柱, 50 支/包   | 包 | 1 | 1324 |              |
| 380 | Captiva EMR Low<br>Pigment Dry<br>(EMR-LPD), 6 mL<br>小柱, 30/包.                                    | 6 mL 小柱, 30 支/包   | 包 | 1 | 1324 |              |
| 381 | QuEChERS 萃取试<br>剂盒 6 g MgSO <sub>4</sub> 、<br>1.5 g 乙酸钠   | 50 包/袋  | 盒 | 1 | 2450 | 需通过实<br>验室验收 |
| 382 | QuEChERS 萃取试<br>剂盒 50 mg PSA,<br>50 mg C18 EC, 150<br>mg MgSO <sub>4</sub>                        | 100 个/盒   | 盒 | 1 | 2000 | 需通过实<br>验室验收 |
| 383 | QuEChERS 萃取试<br>剂盒 QuEChERS<br>萃取试剂盒 400<br>mg PSA, 400 mg<br>C18EC, 1200 mg<br>MgSO <sub>4</sub> | 50 支/袋  | 袋 | 1 | 1831 | 需通过实<br>验室验收 |

|     |  |   |   |   |       |          |
|-----|--|---|---|---|-------|----------|
| 384 | QuEChERS 萃取试剂盒 1200 mg MgSO <sub>4</sub> 、400 mg PSA、400 mg C18 和 200 mg GCB | 50 支/袋  | 袋 | 1 | 4216  | 需通过实验室验收 |
| 385 | Captiva EMR PFAS Food I 小柱, 6 mL, 340 mg.                                    | 30 支/袋  | 袋 | 1 | 1993  |          |
| 386 | Captiva EMR PFAS Food I 小柱, 6 mL, 680 mg                                     | 30 支/袋  | 袋 | 1 | 2362  |          |
| 387 | 液相色谱柱  | SB C18 RRHD, 2.1×100mm, 1.8μm                         | 根 | 1 | 9100  |          |
| 388 | 液相色谱柱  | Advanchrom Amine, 4.6×250mm, 5 μ m (仲胺/叔胺键合硅胶柱)       | 根 | 1 | 4420  |          |
| 389 | 液相色谱柱  | Phenyl-Ether, 4.6×250mm, 5μm (麻黄碱专用柱)                 | 根 | 1 | 4760  |          |
| 390 | 液相色谱柱  | Titank C18, 4.6×250mm, 5μm                            | 根 | 1 | 5900  |          |
| 391 | 液相色谱柱  | SB-Aq, 4.6×250mm, 5μm                                 | 根 | 1 | 8100  |          |
| 392 | 液相色谱柱  | ACCHROM Xaqua C18, 4.6×250mm, 5μm                     | 根 | 1 | 4000  |          |
| 393 | 液相色谱柱  | ChromCore Sugar-10Ca, 7.8×300mm, 6 μ m (甘露醇专用柱)       | 根 | 1 | 7917  |          |
| 394 | 液相色谱柱  | Altura ZORBAX Eclipse Plus C18, 2.1 x 100 mm, 1.8 μ m | 根 | 1 | 10100 |          |
| 395 | 液相色谱柱  | Inertsil ODS-3, 4.6×150mm, 3μm                        | 根 | 1 | 4000  |          |
| 396 | Agilent Intuvo Guard Chip  | 2 盒 (2pk/盒)   | 盒 | 1 | 3600  |          |
| 397 | Ball valve (球阀, 使用于安捷伦气相管路)  | 1 个/包   | 个 | 1 | 1800  |          |
| 398 | 气相色谱柱  | HP-POLT Q-PT 甲烷专用柱                                    | 个 | 1 | 11000 |          |
| 399 | 超高惰性气相色谱柱  | DB-WAX 或性能相当者, 30m×0.25mm×0.5μm                       | 根 | 1 | 7758  |          |

|     |                                   |  |   |   |       |  |
|-----|-----------------------------------|--|---|---|-------|--|
| 400 | Intuvo Guard Chip (Intuvo 芯片式保护柱) | Guard chip, Intuvo, split/splitless inlet, 2/pk          | 盒 | 1 | 3700  |  |
| 401 | 助吸器                               | Easypet3   | 个 | 1 | 2000  |  |
| 402 | 矩管                                | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 个 | 1 | 5887  |  |
| 403 | 镍采样锥                              | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 个 | 1 | 7560  |  |
| 404 | 镍截取锥                              | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 个 | 1 | 10785 |  |
| 405 | SelectCore GLY                    | 草甘膦专用柱   | 盒 | 1 | 900   |  |
| 406 | ChromCore NH2-L                   | (灭蝇胺) 色谱柱  | 根 | 1 | 3000  |  |
| 407 | 超高惰性砂芯衬管                          | 通用, 超高惰性, 中部砂芯, 4mm, 支/盒, 适用于 7890B 气相                   | 盒 | 1 | 3000  |  |
| 408 | 液相色谱柱                             | JADE-PAK<br>KP-C18-AQ 5 μm<br>250×4.6mm                  | 根 | 1 | 6000  |  |
| 409 | 液相色谱柱                             | JADE-PAK<br>KM-C18-AQ 5 μm<br>250×4.6mm                  | 根 | 1 | 4000  |  |
| 410 | 液相色谱柱                             | Prevail Carbohydrate ES<br>5 μm<br>250×4.6mm             | 根 | 1 | 13000 |  |
| 411 | 费休水分测定仪电极                         | DM-143-SC  | 根 | 1 | 4500  |  |
| 412 | C18/PSA 复合固相萃取柱                   | 1000mg, 6mL,<br>C18:PSA=4:6<br>(mg/mg, 填料粒径<br>40-60 μm) | 盒 | 1 | 685   |  |
| 413 | QuEChERS 萃取试剂盒                    | 4g 无水硫酸镁、1g 氯化钠、1g 柠檬酸钠水合物、0.5g 柠檬酸二钠盐倍半水合物,<br>50pk 盒   | 盒 | 1 | 750   |  |
| 414 | Quechers 农残净化管                    | PSA 75mg.MgS04<br>450mg, 带 15ml 离心管 50pk/盒               | 盒 | 1 | 1000  |  |
| 415 | Quechers 农残净化管                    | PSA 75mg.MgS04<br>450mg, 7.5mg GCB<br>带 15ml 离心管, 50pk/盒 | 盒 | 1 | 1000  |  |
| 416 | QuEChERS 净化管                      | 15mL, 885 mg<br>MgS04, 150mg PSA,<br>15mg GCB; 50/pkg    | 盒 | 1 | 1000  |  |
| 417 | 季铵化聚乙烯醇阴离子分析柱                     | 150mmX4.0mm, 5 μm  | 支 | 1 | 13800 |  |

## 二、开标一览表

项目名称：梧州市食品药品检验所标准物质、试剂玻璃器皿及微生物耗材、实验普通耗材、实验专用耗材供应采购 项目编号：WZZC2026-G3-990070-YZLZ  
 分标：4分标-实验专用耗材类供应服务 投标人名称：南昌绿恒科技有限公司  
 单位：元

| 序号 | 产品品名                     | 规格型号                           | 品牌及生产厂家           | 产地 | 数量 | 单价   | 单项合计 |
|----|--------------------------|--------------------------------|-------------------|----|----|------|------|
| 1  | 伏马毒素FB1免疫亲和柱(柱容量≥5000ng) | 柱容量≥5000ng, 3mL/支, 20支/盒       | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司 | 青岛 | 1  | 4500 | 4500 |
| 2  | 铅单元素空心阴极灯                | 适用于原子吸收 Perkin900T, HL5-PE-pb  | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1  | 2000 | 2000 |
| 3  | 铬单元素空心阴极灯                | 适用于原子吸收 Perkin900T, HL5-PE-Cr  | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1  | 2000 | 2000 |
| 4  | 镉单元素空心阴极灯                | 适用于原子吸收 Perkin900T, HL5-PE-Cd  | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1  | 2000 | 2000 |
| 5  | 原子吸收石墨管                  | 适用于 PE900T 石墨炉原子吸收光谱仪 每盒10个石墨管 | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1  | 3800 | 3800 |
| 6  | AAS 石墨炉 2.5mL 自动进样杯      | 30w, 长894.6mm, 2.5mL 1000个/包   | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1  | 1300 | 1300 |

|    |                       |  |  |    |   |      |      |
|----|-----------------------|--|--|----|---|------|------|
| 7  | 液相钨灯<br>Tungsten lamp | 适用于<br>DAD-3000(RS)<br>,<br>MWD-3000(RS<br>) and<br>VWD-3×00(RS<br>) series detector | 飞世尔/赛<br>默飞世尔<br>(上海)分<br>析仪器有限<br>公司  | 上海 | 1 | 3600 | 3600 |
| 8  | 气相顶空<br>瓶铝盖           | 瓶盖, 钳口, 顶<br>空, 铝质,<br>PTFE/硅橡胶<br>隔垫, 20 mm,<br>100 个/包                             | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 715  | 715  |
| 9  | 进样口分<br>流衬管           | 5 支/盒, 含玻璃<br>棉, 适用于<br>7890B 气相   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 1350 | 1350 |
| 10 | 进样口不<br>分流衬管          | 5 支/盒, 含玻璃<br>棉, 适用于<br>7890B 气相   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 1800 | 1800 |
| 11 | 气相进样<br>针             | ALS 进样针,<br>10 μL, 固定式<br>针头, 23/42/锥<br>形针尖, 适用于<br>7890B 气相                        | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 600  | 600  |
| 12 | 显微镜灯<br>泡             | 12V, 30W, 适<br>用于莱卡显微<br>镜   | 得锐丰/广<br>州得锐丰照<br>明科技有限<br>公司          | 广州 | 1 | 300  | 300  |
| 13 | 烷基汞吹<br>扫瓶垫片          | 22×3mm 与<br>普立泰科全自<br>动烷基汞分析<br>仪 MMA72 配<br>套使用                                     | 普立泰/北<br>京普立泰科<br>仪器有限公司               | 北京 | 1 | 120  | 120  |

|    |                 |  |                        |    |   |      |      |
|----|-----------------|--|------------------------|----|---|------|------|
| 14 | 气相顶空瓶瓶盖垫片       | 白色硅橡胶, 20 mm, 隔垫尺寸: 20 mm (用于 20 mm 瓶盖) 100 个/包                | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 700  | 700  |
| 15 | 气相顶空瓶铝盖         | 瓶盖, 钳口, 顶空, 20 mm, 银色铝质盖, 不带隔垫, 100/包。瓶盖尺寸: 20 mm/包 100 个/包    | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 130  | 130  |
| 16 | 超高惰性衬管(不分流)     | 5pk/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                      | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司      | 上海 | 1 | 1800 | 1800 |
| 17 | 混合阴离子(PXA)固相萃取柱 | 150mg/6mL, 30支/盒   | 迪柯马/上海迪柯马科技发展有限公司      | 上海 | 1 | 1380 | 1380 |
| 18 | 气质顶空螺纹瓶瓶盖       | 顶空样品瓶盖, 螺口, 顶空, 钢质磁性瓶盖, 带 PTFE/硅橡胶隔垫(顶部白色, 底部蓝色), 18 mm, 100/包 | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 1380 | 1380 |
| 19 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.1-0.25 mm 色谱柱, 10/包  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司      | 上海 | 1 | 900  | 900  |

|    |                |  |                    |    |   |      |      |
|----|----------------|--|--------------------|----|---|------|------|
| 20 | 石墨垫密封圈         | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.32 mm 色谱柱, 10/包        | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司  | 上海 | 1 | 800  | 800  |
| 21 | 石墨垫密封圈         | 密封垫圈, 内径 0.8 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.45 至 0.53 mm 色谱柱, 10/包 | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司  | 上海 | 1 | 830  | 830  |
| 22 | PLS-A 粉末       | PLS-A 粉末: 吡咯烷酮修饰聚苯乙烯二乙烯苯聚合物粉末. 100g/瓶, 亚硝酸胺专用净化剂                 | 逗点/逗点\深圳逗点生物技术有限公司 | 深圳 | 1 | 8000 | 8000 |
| 23 | HLB 6 cc 小柱    | 每个滤芯 200 毫克吸附剂, 30/包   | 逗点/逗点\深圳逗点生物技术有限公司 | 深圳 | 1 | 2500 | 2500 |
| 24 | 黄曲霉毒素 B1 免疫亲和柱 | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 200ng  | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司  | 青岛 | 1 | 2300 | 2300 |
| 25 | 中性氧化铝 SPE 小柱   | 盒, 500mg/6mL, 30 根/盒   | 岛津/岛津(上海)实验器材有限公司  | 上海 | 1 | 800  | 800  |

|    |              |   |                   |    |   |      |      |
|----|--------------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 26 | 铜元素空心阴极灯     | 适用原子吸收Perkin900T用石墨炉原子吸收光谱仪, HL5-PE-Cu                                | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1 | 650  | 650  |
| 27 | 进样口隔垫        | 经过排气和温度优化(BTO), 不粘连, 11 mm, 50/包, 适用于5880、5890、4890、6850、6890、7890 GC | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1100 | 1100 |
| 28 | 黄曲霉毒素M1免疫亲和柱 | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约150ng  | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司 | 青岛 | 1 | 4200 | 4200 |
| 29 | 钙元素空心阴极灯     | 适用于PE900T, HL5-PE-Ca  | 宁强/河北宁强光源有限公司     | 衡水 | 1 | 580  | 580  |
| 30 | C18固相萃取柱     | 1000mg/6mL/30支/pk   | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司 | 苏州 | 1 | 1100 | 1100 |
| 31 | 精密过滤器        | 适用于氮气发生器用产品型号: B-20A  | 芳华/无锡芳华设备制造有限公司   | 无锡 | 1 | 150  | 150  |
| 32 | 精密过滤器(油水分离器) | 适用于氮气发生器用产品型号: B-20A  | 芳华/无锡芳华设备制造有限公司   | 无锡 | 1 | 250  | 250  |
| 33 | 油水分离器(套)     | 适用于好利旺冻干机, 含外壳滤芯  | 芳华/无锡芳华设备制造有限公司   | 无锡 | 1 | 1800 | 1800 |
| 34 | 精密过滤器(套装)    | B-20A型号, 含滤芯, 油水分离器, 外壳   | 芳华/无锡芳华设备制造有限公司   | 无锡 | 1 | 1000 | 1000 |

|    |                        |  |                        |    |   |      |      |
|----|------------------------|--|------------------------|----|---|------|------|
| 35 | 内衬管                    | 0.25ml 玻璃内衬管, 100 只/包 (带聚酯支脚)  | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 410  | 410  |
| 36 | 液相小瓶                   | 螺旋盖, 琥珀色, 带书写点, 2 mL, 100/包。样品瓶尺寸: 12 x 32 mm (12 mm 瓶盖)                                       | 杰岛/江苏杰岛高新材料科技有限公司      | 丹阳 | 1 | 270  | 270  |
| 37 | 药典农残检测净化管              | 无水硫酸镁 900mg、N-丙基乙二胺 300mg, 十八烷基硅烷键合硅胶 300mg, 硅胶 300mg, 石墨化炭黑 90mg, 15mL/支, 25 支/盒, 适用于中国药典农残检测 | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司        | 深圳 | 1 | 750  | 750  |
| 38 | 石墨化炭黑氨基复合固相萃取小柱        | 500mg/500mg, 6mL/支, 30 支/盒   | 迪柯马/上海迪柯马科技发展有限公司      | 上海 | 1 | 1400 | 1400 |
| 39 | 强阴离子交换萃取柱 (SAX)        | 盒, 200mg/3mL, 50 支/pk  | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司    | 苏州 | 1 | 1400 | 1400 |
| 40 | 混合型强阳离子交换反相固相萃取柱 (SCX) | 盒, 60mg/3mL, 50 支/pk   | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司    | 苏州 | 1 | 400  | 400  |

|    |                                     |  |                         |    |   |      |      |
|----|-------------------------------------|--|-------------------------|----|---|------|------|
| 41 | 苯并(a)芘分子印迹柱 (MIP-BAP)               | 500mg/6ml; 30个/盒                                 | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司       | 上海 | 1 | 920  | 920  |
| 42 | D2-Lamp DAD, MWD and VWD (U3000 氙灯) | 适用于 Thermo Ultimate 3000                         | 飞世尔/赛默飞世尔 (上海) 分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 9621 | 9621 |
| 43 | 样品瓶                                 | 螺口, 2 mL, 聚丙烯, 用于 PFAS 相关应用, 100/包               | 杰岛/江苏杰岛高新材料科技有限公司       | 丹阳 | 1 | 654  | 654  |
| 44 | 液相小瓶盖                               | 盖子+垫, 螺丝, 蓝色, PTFE/红色硅胶隔垫, 瓶盖尺寸: 12 毫米, 100 个/包。 | 杰岛/江苏杰岛高新材料科技有限公司       | 丹阳 | 1 | 277  | 277  |
| 45 | 液相小瓶垫片                              | 9*1mm/PTFE/硅胶垫片, 100 个/包                         | 杰岛/江苏杰岛高新材料科技有限公司       | 丹阳 | 1 | 183  | 183  |
| 46 | 液相小瓶盖                               | 盖子, 黑色, 螺丝, 结合 PTFE/硅胶隔垫, 2 mL, 100 个/包          | 杰岛/江苏杰岛高新材料科技有限公司       | 丹阳 | 1 | 88   | 88   |
| 47 | PEEK 手紧式接头 (用于外径 1/16 英寸的管线)        | 2 个/包, 内径 1.6mm                                  | 安捷伦/安捷伦科技 (上海) 有限公司     | 上海 | 1 | 297  | 297  |

|    |                                   |  |                   |    |   |      |      |
|----|-----------------------------------|--|-------------------|----|---|------|------|
| 48 | 氟罗里硅土 SPE 小柱                      | 30 支/盒, 1g/6mL   | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司 | 苏州 | 1 | 420  | 420  |
| 49 | 伏马毒素 FB1 免疫亲和柱(柱容量 $\geq$ 5000ng) | 20 支/3mL/盒/; 柱容量 $\geq$ 5000ng                           | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司 | 青岛 | 1 | 4500 | 4500 |
| 50 | 烷基汞进样瓶                            | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                                | 普立泰/北京普立泰科仪器有限公司  | 北京 | 1 | 250  | 250  |
| 51 | 烷基汞进样瓶垫片                          | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                                | 普立泰/北京普立泰科仪器有限公司  | 北京 | 1 | 250  | 250  |
| 52 | 透明聚丙烯(PP)自动样品瓶                    | 100 个/盒, 9mm 螺纹口, 32 $\times$ 12mm 带盖, 2ml, (带刻度、带盖、聚丙烯) | 杰岛/江苏杰岛高新材料科技有限公司 | 丹阳 | 1 | 230  | 230  |
| 53 | 气路双通开关                            | 球阀, 1/8 英寸   | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 2000 | 2000 |
| 54 | 气路三通接头                            | 三通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                                    | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 900  | 900  |
| 55 | 螺母、前套圈和后套圈                        | 1/8 英寸, 黄铜, 20/包   | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1800 | 1800 |

|    |                          |                          |                   |    |   |      |      |
|----|--------------------------|--------------------------|-------------------|----|---|------|------|
| 56 | 气路两通接头                   | 两通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包    | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 500  | 500  |
| 57 | 气路堵头                     | 带螺帽, 1/8 英寸, 黄铜, 6 个/包.  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 555  | 555  |
| 58 | CoPurify 印迹柱             | 500mg/6mL<br>30/pk       | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 1250 | 1250 |
| 59 | Creole HLB 固相萃取柱         | 60 mg/3 mL<br>50/pk      | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1310 | 1310 |
| 60 | 废液收集安全盖套装 +20L 废液桶       | 1/pk                     | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 2550 | 2550 |
| 61 | 进样安全盖套装                  | 1/pk                     | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1200 | 1200 |
| 62 | 氮气 (N <sub>2</sub> ) 减压阀 | 输入压力 15MPa, 输出接口 M16X1.5 | 山松/上海山松仪器仪表有限公司   | 上海 | 1 | 900  | 900  |
| 63 | 氨基阴离子交换柱                 | 500mg, 3mL,<br>50/pk     | 岛津/岛津(上海)实验器材有限公司 | 上海 | 1 | 1500 | 1500 |
| 64 | C18 固相萃取柱                | 2000mg/12mL,<br>20/pk    | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 1300 | 1300 |
| 65 | 碱性硅藻土固相萃取柱               | 2000mg,<br>12mL,, 20/pk  | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 1250 | 1250 |

|    |  |  |                       |    |   |      |      |
|----|--|--|-----------------------|----|---|------|------|
| 66 | 中性氧化铝固相萃取小柱  | 500mg/3mL<br>50/pkg                    | 岛津/岛津(上海)实验器材有限公司     | 上海 | 1 | 1550 | 1550 |
| 67 | Cleanert TPT 小柱  | 2g/10mL<br>20/pkg                      | 艾杰尔/艾杰尔科技有限公司         | 上海 | 1 | 1850 | 1850 |
| 68 | 超高惰性衬管(不分流)  | 入口内衬,超惰性,无分裂,单锥形,玻璃棉,5/pkg,适用于7890B 气相 | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 1932 | 1932 |
| 69 | PTFE(疏水性)针头过滤器   | 13mm<br>0.22μm 100/PK                  | 岛津/岛津(上海)实验器材有限公司     | 上海 | 1 | 150  | 150  |
| 70 | QuEChER S 农残用盐包  | 6gMgSO4、1.5g NaOAc, 50 支/盒             | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司       | 深圳 | 1 | 450  | 450  |
| 71 | Quechers 农残净化管净化管: PSA 100mg, C18 100mg, GCB 30mg, MgSO4 300mg, 带 15ml 离心管 | 50/pkg                                 | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司       | 深圳 | 1 | 1000 | 1000 |
| 72 | 氙灯   | 适用于 U3000                              | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 7600 | 7600 |

|    |                     |                |                       |    |   |      |      |
|----|---------------------|----------------|-----------------------|----|---|------|------|
| 73 | 氙灯                  | 适用于<br>G4212A  | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 9200 | 9200 |
| 74 | DAD 氙灯              | 适用于<br>1260DAD | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 6900 | 6900 |
| 75 | DAD 氙灯              | 适用于<br>1290DAD | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8800 | 8800 |
| 76 | VWD 氙灯              | 适用于 G1314      | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8800 | 8800 |
| 77 | 展青霉素<br>多功能净化柱(228) | 5ml 25/pk      | 普瑞邦/青岛普瑞邦<br>生物工程有限公司 | 青岛 | 1 | 6094 | 6094 |
| 78 | 黄曲霉毒素<br>总量免疫亲和柱    | 3mL, 25 支/盒    | 普瑞邦/青岛普瑞邦<br>生物工程有限公司 | 青岛 | 1 | 4272 | 4272 |
| 79 | 抽滤装置                | 溶剂过滤器<br>1L    | 津腾/天津市津腾<br>实验设备有限公司  | 天津 | 1 | 1040 | 1040 |
| 80 | 抽滤装置                | 接收瓶<br>1000ml  | 津腾/天津市津腾<br>实验设备有限公司  | 天津 | 1 | 520  | 520  |

|    |  |                                     |                                |    |   |      |      |
|----|--|-------------------------------------|--------------------------------|----|---|------|------|
| 81 | QuEChER<br>S 定制净<br>化管<br>25mg<br>PSA,<br>200mg<br>C18 | 2mL(立式小<br>管), 100 个/盒              | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司        | 深圳 | 1 | 1000 | 1000 |
| 82 | 赭曲霉毒<br>素 A 免疫<br>亲和柱                                  | 3mL/支, 15 支/<br>盒                   | 普瑞邦/青<br>岛普瑞邦生<br>物工程有限<br>公司  | 青岛 | 1 | 3500 | 3500 |
| 83 | 玉米赤霉<br>烯酮免疫<br>亲和柱                                    | 3ml/支, 15 支/<br>盒                   | 普瑞邦/青<br>岛普瑞邦生<br>物工程有限<br>公司  | 青岛 | 1 | 2844 | 2844 |
| 84 | 石墨化碳<br>黑小柱<br>GCB                                     | 500mg/6mL,<br>30/pk                 | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州) 有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 1018 | 1018 |
| 85 | SAX 固相<br>萃取柱  | CoPurify SAX<br>500mg/3mL<br>50pk   | 太玮/广州<br>太玮生物科<br>技有限公司        | 广州 | 1 | 966  | 966  |
| 86 | SAX 固相<br>萃取柱  | CoPurify SAX<br>500mg/6mL<br>30pk   | 太玮/广州<br>太玮生物科<br>技有限公司        | 广州 | 1 | 650  | 650  |
| 87 | 蜂蜜前处<br>理固相萃<br>取柱                                     | 200/500/200mg<br>, 6mL/支, 30<br>支/盒 | 太玮/广州<br>太玮生物科<br>技有限公司        | 广州 | 1 | 1000 | 1000 |
| 88 | 聚酰胺固<br>相萃取柱   | 1000mg/6mL,<br>30 支/盒               | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司        | 深圳 | 1 | 760  | 760  |
| 89 | 聚酰胺固<br>相萃取柱   | 500mg/6mL, 30<br>支/盒                | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司        | 深圳 | 1 | 1056 | 1056 |

|    |               |   |                   |    |   |      |      |
|----|---------------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 90 | 塑化剂前处理专用固相萃取柱 | CoPurify 塑化剂前处理专用小柱<br>500mg/500mg/6mL 30pk | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 2120 | 2120 |
| 91 | HLB 固相萃取柱     | HLB-P<br>150mg/3ml<br>50/pk                 | 科莱玛/常州科莱玛生物科技有限公司 | 常州 | 1 | 2145 | 2145 |
| 92 | HLB 固相萃取柱     | HLB-P<br>60mg/3ml<br>50/pk                  | 科莱玛/常州科莱玛生物科技有限公司 | 常州 | 1 | 1274 | 1274 |
| 93 | HLB 固相萃取柱     | HLB 60mg/3ml<br>50/pk                       | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1066 | 1066 |
| 94 | HLB 固相萃取柱     | HLB<br>200mg/3ml<br>50/pk                   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 2574 | 2574 |
| 95 | HLB 固相萃取柱     | HLB<br>500mg/6ml<br>30/pk                   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1950 | 1950 |
| 96 | HLB 固相萃取柱     | 200mg, 6mL/<br>支, 30 支/盒                    | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1950 | 1950 |
| 97 | MAX 固相萃取柱     | MAX<br>150mg/6ml<br>30/pk                   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1689 | 1689 |
| 98 | MCX 固相萃取柱     | MCX<br>60mg/3ml<br>50/pk                    | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1196 | 1196 |
| 99 | WAX 固相萃取柱     | 60mg/3ml<br>50/pk                           | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1417 | 1417 |

|     |                                     |                          |                                |    |   |      |      |
|-----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|----|---|------|------|
| 100 | WAX 固相萃取柱                           | 150mg/6ml<br>30/pk       | 逗点/深圳<br>逗点生物技术有限公司            | 深圳 | 1 | 1807 | 1807 |
| 101 | C18 固相萃取柱                           | 500mg, 6mL/<br>支, 30 支/盒 | 逗点/深圳<br>逗点生物技术有限公司            | 深圳 | 1 | 700  | 700  |
| 102 | 苏丹红专用柱                              | SD 苏丹红专用<br>柱 500mg/6ml  | 逗点/深圳<br>逗点生物技术有限公司            | 深圳 | 1 | 871  | 871  |
| 103 | 溶剂过滤器                               | 1L , 杯 300ML<br>瓶 1000ML | 津腾/天津<br>市津腾实验<br>设备有限公司       | 天津 | 1 | 967  | 967  |
| 104 | 溶剂过滤器                               | 2L , 杯 500ML<br>瓶 2000ML | 津腾/天津<br>市津腾实验<br>设备有限公司       | 天津 | 1 | 1133 | 1133 |
| 105 | SelectCore<br>IC-C18 固<br>相萃取柱      | 1mL; 50/pkg              | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州) 有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 1250 | 1250 |
| 106 | SelectCore<br>IC-Na 固相<br>萃取柱       | 1mL; 50/pkg              | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州) 有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 1232 | 1232 |
| 107 | SelectCore<br>IC-Ag 固相<br>萃取柱       | 1mL; 50/pkg              | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州) 有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 1584 | 1584 |
| 108 | SelectCore<br>IC-Ag/Na<br>固相萃取<br>柱 | 1mL; 50/pkg              | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州) 有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 1584 | 1584 |

|     |                           |  |                        |    |   |      |      |
|-----|---------------------------|--|------------------------|----|---|------|------|
| 109 | SelectCore IC-Ag/H固相萃取柱   | 1mL; 50/pkg                            | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司      | 苏州 | 1 | 1584 | 1584 |
| 110 | SelectCore IC-Ag/H固相萃取柱   | 2.5mL; 50/pkg                          | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司      | 苏州 | 1 | 3168 | 3168 |
| 111 | UHPLC 在线过滤器滤片             | UHPLC replacement frit, 0.2 $\mu$ m    | 恒谱生/恒谱生\深圳市恒谱生科学仪器有限公司 | 深圳 | 1 | 260  | 260  |
| 112 | UHPLC 在线过滤器套装             | 在线过滤器套装, 含外壳, 滤芯, 液相通用                 | 恒谱生/恒谱生\深圳市恒谱生科学仪器有限公司 | 深圳 | 1 | 2200 | 2200 |
| 113 | SelectCore QuEChER S 净化管  | 15mL, A05(亚硝胺专用); 50/pkg               | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司      | 苏州 | 1 | 1298 | 1298 |
| 114 | SelectCore QuEChER S 萃取盐包 | 4g MgSO <sub>4</sub> , 1g NaCl; 50/pkg | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司      | 苏州 | 1 | 230  | 230  |
| 115 | 氟离子选择电极                   | PF-2-01 型或相当者, 适用于雷磁多参数测定仪             | 雷磁/上海仪电科学仪器股份有限公司      | 上海 | 1 | 711  | 711  |
| 116 | 氨基固相萃取柱                   | 1g, 6mL                                | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司      | 苏州 | 1 | 1530 | 1530 |

|     |                     |   |                   |    |   |      |      |
|-----|---------------------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 117 | 固相萃取柱               | SAX/PSA, 250 mg/ 250 ng, 3mL, 以季铵盐强阴离子/乙二胺 N-丙基硅烷基化硅胶为填料  | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司 | 苏州 | 1 | 1880 | 1880 |
| 118 | Carb 活性炭固相萃取柱       | 3mL, 0.5g, 50pkg  | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司 | 苏州 | 1 | 1760 | 1760 |
| 119 | 氨基硅胶酰胺化聚合物/石墨化碳柱    | 1000mg, 6mL,30pkg   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 2170 | 2170 |
| 120 | 混合型阴离子交换柱           | N-乙烯吡咯烷酮-二乙烯基苯共聚物基质-CH <sub>2</sub> N(CH <sub>3</sub> ) <sub>2</sub> C <sub>4</sub> H <sub>9</sub> <sup>+</sup> 为填料, 6mL, 150mg,30pkg | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 2010 | 2010 |
| 121 | 硅镁吸附剂型预处理小柱         | 500mg/6mL,30pkg   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1207 | 1207 |
| 122 | CAX 阳离子交换柱          | AG 50W-X8 (200目-400目) 0.8cm X 4cm   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 3105 | 3105 |
| 123 | WCX 固相萃取柱           | 60mg, 3mL,50pkg   | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1723 | 1723 |
| 124 | Cleanert LipoNo 净化管 | 15mL 离心管, 50支/包   | 艾杰尔/艾杰尔科技有限公司     | 上海 | 1 | 1700 | 1700 |

|     |                         |   |                   |    |   |      |      |
|-----|-------------------------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 125 | QuEChERS 净化管            | 15mL, 900mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA; 50/pkg             | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 350  | 350  |
| 126 | QuEChERS 净化管            | 15mL, 855 mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA, 45mg GCB; 50/pkg  | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 450  | 450  |
| 127 | QuEChERS 净化管            | 15mL, 1200mg MgSO <sub>4</sub> , 400mg PSA, 400mg C18; 50/pkg | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 630  | 630  |
| 128 | ICP-MS 透镜抛光纸            | 适用于安捷伦 7700X ICP-MS   | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1867 | 1867 |
| 129 | ESI-L 低浓度调谐混合物          | 100mL/瓶, 适用于安捷伦 LCMS/MS                                       | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8000 | 8000 |
| 130 | ICP-MS Internal Std Mix | S230725025  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 3500 | 3500 |
| 131 | 无纺棉布                    | 适用于安捷伦 LCMS 和 GCMS  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 983  | 983  |
| 132 | EI 离子源灯丝                | 适用于安捷伦 7000C/7000D  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 2295 | 2295 |

|     |                       |  |                         |    |   |       |       |
|-----|-----------------------|--|-------------------------|----|---|-------|-------|
| 133 | CI 离子源灯丝              | 适用于安捷伦 7000C/7000D                                 | 安捷伦/安捷伦科技 (上海) 有限公司     | 上海 | 1 | 5969  | 5969  |
| 134 | GC-QTOF 灯丝            | 适用于安捷伦 7250, G3850-60021                           | 安捷伦/安捷伦科技 (上海) 有限公司     | 上海 | 1 | 11618 | 11618 |
| 135 | 灯丝                    | 适用于赛默飞 TSQ9610 气质                                  | 飞世尔/赛默飞世尔 (上海) 分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 7648  | 7648  |
| 136 | 泵油                    | 19 号或相当者, 1L/瓶, 适用于赛默飞 9610 爱德华泵                   | 飞越/浙江飞越真空科技有限公司         | 杭州 | 1 | 550   | 550   |
| 137 | 泵油                    | AVF 45 Platinum, 1 夸脱或相当者, 适用于安捷伦 7000C/7000D 爱德华泵 | 飞越/浙江飞越真空科技有限公司         | 杭州 | 1 | 1068  | 1068  |
| 138 | 真空泵油                  | 1L/瓶, P3 泵油或相当者, 适用于普发真空泵                          | 飞越/浙江飞越真空科技有限公司         | 杭州 | 1 | 580   | 580   |
| 139 | 真菌毒素检测专用柱 Cleanert MC | 1 mL IC 离子小柱 (50 支 / 盒)                            | 艾杰尔/艾杰尔科技有限公司           | 上海 | 1 | 1312  | 1312  |
| 140 | 呕吐毒素免疫亲和柱             | 3 mL, 20 支/盒                                       | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司       | 青岛 | 1 | 2507  | 2507  |

|     |  |  |                   |    |   |      |      |
|-----|--|--|-------------------|----|---|------|------|
| 141 | 黄曲霉毒素总量 (B1, B2, G1, G2, M1, M2) 免疫亲和柱 | 15 支/盒; 3 mL   | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司 | 青岛 | 1 | 3351 | 3351 |
| 142 | AVF60M(或 SW60) 泵油                      | 1L/瓶, 适用于安捷伦 6470/6490 机械泵   | 飞越/浙江飞越真空科技有限公司   | 杭州 | 1 | 1094 | 1094 |
| 143 | ESI-L 低浓度调谐混合物                         | 100 mL/瓶, 适用于安捷伦 LCMS  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 2955 | 2955 |
| 144 | LC/MS 参比质量标准品试剂盒, ES-TOF 生物聚合物分析;      | 包含 7 个 2 mL 安瓿瓶, 其中每个安瓿瓶装 5 mM 嘌呤、1 M 甲酸铵、0.5 mM HP-0285、0.1 mM HP-0321、0.2 mM HP-1221、0.2 mM HP-1821 和 0.5 mM HP-2421 | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 3802 | 3802 |
| 145 | API-TOF 参比质量溶液试剂盒                      | 适用于安捷伦 6550  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 3596 | 3596 |
| 146 | 在线过滤器垫片                                | 0.3 $\mu\text{m}$ , 5/pk   | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1748 | 1748 |

|     |                                 |   |                                 |    |   |      |      |
|-----|---------------------------------|---|---------------------------------|----|---|------|------|
| 147 | ENVI-18<br>柱                    | 500mg, 6ml,<br>30/pk                    | 月旭/浙江<br>月旭材料科<br>技有限公司         | 金华 | 1 | 800  | 800  |
| 148 | 中性氧化<br>铝柱                      | 2g/6ml ( 50 支<br>/盒 )                   | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司   | 上海 | 1 | 1400 | 1400 |
| 149 | 硅胶基质<br>柱                       | 500mg/6ml<br>( 30 支 /盒 )                | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司   | 上海 | 1 | 337  | 337  |
| 150 | 多功能净<br>化柱<br>TC-M160           | 25 支/盒                                  | 中检维康/<br>北京中检维<br>康生物技术<br>有限公司 | 北京 | 1 | 4000 | 4000 |
| 151 | Cleanert<br>PBA 利巴<br>韦林专用<br>柱 | 100 mg/3 mL<br>( 50 支 /盒 )              | 艾杰尔/艾<br>杰尔科技有<br>限公司           | 上海 | 1 | 2583 | 2583 |
| 152 | Cleanert<br>PBA 利巴<br>韦林专用<br>柱 | 500 mg/6 mL<br>( 50 支 /盒 )              | 艾杰尔/艾<br>杰尔科技有<br>限公司           | 上海 | 1 | 2882 | 2882 |
| 153 | MWCN7S(<br>多壁纳米<br>碳)           | 粒径 10 nm~20<br>nm; 颗粒物长<br>度 5 pm~15 pm | 阿拉丁/上<br>海阿拉丁生<br>化科技股份<br>有限公司 | 上海 | 1 | 1900 | 1900 |
| 154 | WAX 固相<br>萃取柱                   | 60mg/6 mL<br>30/pk                      | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司   | 苏州 | 1 | 1417 | 1417 |
| 155 | Envi -Carb<br>活性炭柱              | 6mL, 0.5g,<br>30/pk                     | 月旭/浙江<br>月旭材料科<br>技有限公司         | 金华 | 1 | 1250 | 1250 |

|     |                                      |  |                        |    |   |      |      |
|-----|--------------------------------------|--|------------------------|----|---|------|------|
| 156 | 混合型强阳离子交换反相固相萃取柱 (SCX)               | 500mg/6mL;<br>30/pk  | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司    | 苏州 | 1 | 800  | 800  |
| 157 | HLB-Lipid 固相萃取柱                      | 300mg/3mL;<br>50/pk  | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司    | 苏州 | 1 | 1800 | 1800 |
| 158 | 样品瓶板                                 | 用于 54 x 2 mL 样品瓶   | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 5097 | 5097 |
| 159 | 弗罗里硅土柱                               | 1g, 6mL; 50支 /盒  | 艾杰尔/艾杰尔科技有限公司          | 上海 | 1 | 850  | 850  |
| 160 | silica 柱                             | 500 mg/6 mL<br>30/pk                                       | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司        | 深圳 | 1 | 600  | 600  |
| 161 | dSPE 纯化管(火锅食品中罂粟碱、吗啡、那可丁、可待因和蒂巴因的测定) | 100mg MgSO <sub>4</sub> , 50mg PSA, 100mg C18, 2mL, 100支/盒 | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司        | 深圳 | 1 | 650  | 650  |
| 162 | CNW dSPE 定制兽药提取包                     | 50pcs/盒  | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司      | 上海 | 1 | 500  | 500  |
| 163 | CNW dSPE 定制兽药净化管                     | 25pcs/盒  | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司      | 上海 | 1 | 500  | 500  |

|     |  |                        |                               |    |   |      |      |
|-----|--|------------------------|-------------------------------|----|---|------|------|
| 164 | CNW<br>dSPE 定<br>制兽药净<br>化管—高<br>脂肪基质  | 25pcs/盒                | 安谱/上海<br>安谱实验科<br>技股份有限<br>公司 | 上海 | 1 | 400  | 400  |
| 165 | CNW<br>dSPE 兽<br>药定量检<br>测专用提<br>取包(瘦肉<br>精等兽药)                                    | 50pcs/盒                | 安谱/上海<br>安谱实验科<br>技股份有限<br>公司 | 上海 | 1 | 300  | 300  |
| 166 | 亲水 PTFE<br>针式滤器<br>(粉色)  | 13mm*0.45μm<br>100 只/罐 | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司 | 上海 | 1 | 100  | 100  |
| 167 | 洗瓶机酸<br>洗液   | 5L/瓶, 洗瓶机<br>用         | 语瓶/天津<br>语瓶仪器技<br>术有限公司       | 天津 | 1 | 1015 | 1015 |
| 168 | 洗瓶机碱<br>洗液   | 5L/瓶, 洗瓶机<br>用         | 语瓶/天津<br>语瓶仪器技<br>术有限公司       | 天津 | 1 | 1015 | 1015 |
| 169 | 溶剂瓶入<br>口过滤器   | 20 μm, 玻璃              | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 756  | 756  |
| 170 | PTFE Frits<br>(PTFE 滤<br>芯)  | 5 pk/包                 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 509  | 509  |
| 171 | 黑色样品<br>瓶盖 Cap,<br>ValueLab,<br>black,<br>screw,<br>bnd<br>PTFE/silic<br>one septa | 2 mL, 100/pk           | 杰岛/江苏<br>杰岛高新材<br>料科技有限<br>公司 | 丹阳 | 1 | 92   | 92   |

|     |  |   |  |    |   |     |     |
|-----|--|---|--|----|---|-----|-----|
| 172 | 黑色实心<br>拧盖、含红<br>色 PTFE/<br>白色橡胶<br>隔垫，<br>1.5mm | 1.5mm, 100/袋                              | 杰岛/江苏<br>杰岛高新材<br>料科技有限<br>公司          | 丹阳 | 1 | 180 | 180 |
| 173 | 9mm 2mL<br>聚丙烯样<br>品瓶 ( 本<br>色 PP)               | 9mm, 2mL 聚<br>丙烯材料, 本<br>色, 100 只 /<br>塑盒 | 杰岛/江苏<br>杰岛高新材<br>料科技有限<br>公司          | 丹阳 | 1 | 180 | 180 |
| 174 | 9mm 2mL<br>聚丙烯样<br>品瓶 (棕<br>色 PP)                | 9mm, 2mL 聚<br>丙烯材料, 棕<br>色, 100 只 /<br>包  | 杰岛/江苏<br>杰岛高新材<br>料科技有限<br>公司          | 丹阳 | 1 | 200 | 200 |
| 175 | 20mL 螺口<br>顶空瓶                                   | 22.75 x 75<br>mm, 100 只/盒                 | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 900 | 900 |
| 176 | 20mL 顶空<br>瓶                                     | 22.75 x 75<br>mm, 100 只/盒                 | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 560 | 560 |
| 177 | CTC 自动<br>进样器进<br>样针                             | 10 $\mu$ L, 固定式<br>针头, 50 mm,<br>26 号     | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司         | 上海 | 1 | 730 | 730 |
| 178 | Quick<br>Connect<br>快速连接<br>毛细管                  | 不锈钢, 0.12 x<br>105 mm                     | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司         | 上海 | 1 | 824 | 824 |
| 179 | A-Line 前<br>密封圈                                  | 内径 : 1.6<br>mm                            | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司         | 上海 | 1 | 67  | 67  |

|     |                         |  |  |    |   |           |           |
|-----|-------------------------|--|--|----|---|-----------|-----------|
| 180 | ITEX-2<br>Tenax 捕<br>集阱 | 适用于 PAL 智<br>能进样针<br>ITEX-2                    | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 1000<br>0 | 1000<br>0 |
| 181 | 氟离子电<br>极<br>(PF-202)   | PF-202 或相当                                     | 雷磁/上海<br>仪电科学仪<br>器股份有限<br>公司          | 上海 | 1 | 760       | 760       |
| 182 | 电导电极                    | DJS-0.1VTG<br>(光亮)型或相<br>当                     | 雷磁/上海<br>仪电科学仪<br>器股份有限<br>公司          | 上海 | 1 | 760       | 760       |
| 183 | 液相小瓶<br>盖(盖+垫)          | 蓝色盖与红色<br>硅胶隔垫, 100<br>个/包。瓶盖尺<br>寸: 12 毫米     | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 297       | 297       |
| 184 | 液相小瓶<br>盖的垫             | 红色硅胶隔垫,<br>100 个/包。                            | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 200       | 200       |
| 185 | 棕色进样<br>小瓶              | 2mL, 100 个/<br>盒                               | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 3200      | 3200      |
| 186 | ICP-MS<br>的调谐溶<br>液     | 500mL/瓶, 适<br>用于安捷伦<br>7700X                   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 4636      | 4636      |
| 187 | ICPMS 进<br>样蠕动泵<br>管    | ID0.381mm,<br>0.020inch,<br>L406mm, 12 根<br>/袋 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 1103      | 1103      |

|     |                          |   |                   |    |   |      |      |
|-----|--------------------------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 188 | ICPMS 内标蠕动泵管             | ID0.508mm, 0.015inch, L406mm, 12 根/袋      | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1046 | 1046 |
| 189 | ICPMS 内标蠕动泵管             | 内径 0.89 mm, 12 件/包                        | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1397 | 1397 |
| 190 | ISIS-DS, 密封垫圈            | 适用于 ICPMS                                 | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 2003 | 2003 |
| 191 | 液体比重铂金丝                  | 10cm/条, 适用于蜂蜜相对密度韦氏比重称                    | 银锡/上海银锡测温设备有限公司   | 上海 | 1 | 400  | 400  |
| 192 | Bonnacats-MA HLB 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/pk | 艾捷博雅/苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000 | 5000 |
| 193 | 8 联磁棒套                   | 40 件/包                                    | 艾捷博雅/苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 900  | 900  |
| 194 | Bonnacats-MA MAX 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 艾捷博雅/苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000 | 5000 |
| 195 | Bonnacats-MA WAX 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 艾捷博雅/苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000 | 5000 |
| 196 | Bonnacats-MA MCX 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 艾捷博雅/苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000 | 5000 |

|     |                               |   |                       |    |   |       |       |
|-----|-------------------------------|---|-----------------------|----|---|-------|-------|
| 197 | Bonnacats-MA WCX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu\text{m}$ ;<br>55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                | 艾捷博雅/<br>苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000  | 5000  |
| 198 | Bonnacats-MA WCX Plus 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu\text{m}$ ;<br>55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                | 艾捷博雅/<br>苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000  | 5000  |
| 199 | Bonnacats-MA PS 磁性固相萃取剂       | 30-50 $\mu\text{m}$ ;<br>55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包                | 艾捷博雅/<br>苏州艾捷博雅科技有限公司 | 苏州 | 1 | 5000  | 5000  |
| 200 | 湿热灭菌锅内篮(底部密封)                 | 不锈钢, 外径(直径 37cm, 高 30cm) /个                                       | 申安/上海申安医疗器械厂          | 上海 | 1 | 1250  | 1250  |
| 201 | 薄膜过滤系统更换滤头 /EZ-Fit/个          | EZ-Fit/个 /EZFITMIHE3  | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司       | 金华 | 1 | 8340  | 8340  |
| 202 | 铍元素空心阴极灯                      | 适用于原子吸收 Perkin900T  | 宁强/河北宁强光源有限公司         | 衡水 | 1 | 13160 | 13160 |
| 203 | 不起毛布                          | 同等于安捷伦液质离子源清洗用布(适用于 6430、6470 液质), 23 $\times$ 23cm, 100%棉, 15/PK | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 980   | 980   |
| 204 | ICPMS 电感耦合等离子体质谱内标混合液         | 100mL, 适用于安捷伦 7700x   | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 3613  | 3613  |

|     |                               |   |                                     |    |   |           |           |
|-----|-------------------------------|---|-------------------------------------|----|---|-----------|-----------|
| 205 | 砂纸                            | 30 $\mu$ m 氧化铝,<br>5 张/包, LC/MS<br>清洁用          | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司          | 上海 | 1 | 466       | 466       |
| 206 | 砂纸                            | 4000 目(4 $\mu$ m),<br>包, LC/MS 清<br>洁用          | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司          | 上海 | 1 | 438       | 438       |
| 207 | ITEX-II<br>Tenax trap<br>捕集管  | TA 80/100                                       | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司          | 上海 | 1 | 1000<br>0 | 1000<br>0 |
| 208 | ITEX 进<br>样针                  | 1.3mL   | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司          | 上海 | 1 | 6282      | 6282      |
| 209 | CTC itex<br>捕集管<br>-carboxen  | CTC, PAL itex<br>捕集管针,<br>Carboxen              | 锶泰斯/锶泰斯\锶泰<br>斯(上海)<br>分析仪器有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1000<br>0 | 1000<br>0 |
| 210 | CTC Itex<br>捕集管<br>-carbotrap | CTC, PAL itex<br>捕集管针,<br>Carbotrap             | 锶泰斯/锶泰斯\锶泰<br>斯(上海)<br>分析仪器有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1000<br>0 | 1000<br>0 |
| 211 | CTC 顶空<br>进样针                 | 2.5 mL, 固定式<br>针头, PTFE 头<br>推杆, 23/56/侧<br>孔针尖 | 锶泰斯/锶泰斯\锶泰<br>斯(上海)<br>分析仪器有<br>限公司 | 上海 | 1 | 3239      | 3239      |
| 212 | 固相萃取<br>针                     | 材质<br>CAR/PDMS/D<br>VB                          | 月旭/浙江<br>月旭材料科<br>技有限公司             | 金华 | 1 | 800       | 800       |

|     |  |                          |  |    |   |      |      |
|-----|--|--------------------------|--|----|---|------|------|
| 213 | 聚四氟乙<br>烯液相进<br>样瓶                           | 100 个/盒                  | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 130  | 130  |
| 214 | 250ul 带有<br>聚合物支<br>脚的聚丙烯<br>内插管             | 250ul, 100 个/<br>包       | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 125  | 125  |
| 215 | 250ul 带有<br>聚合物支<br>脚的玻璃<br>内插管              | 250ul, 100 个/<br>包       | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 340  | 340  |
| 216 | Oasis<br>PRiME<br>HLB 小柱                     | 6cc/200 mg, 30<br>支/盒    | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司                | 上海 | 1 | 2712 | 2712 |
| 217 | Captiva<br>EMR-Lipid<br>, 3 mL<br>cartridges | 3 mL , 100 支/<br>盒       | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 3600 | 3600 |
| 218 | Captiva<br>EMR-Lipid<br>, 1 mL<br>cartridges | 1 mL , 100 支<br>/盒       | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 2800 | 2800 |
| 219 | Captiva<br>EMR-Lipid<br>HF                   | 3 mL, 300 mg,<br>100 支/包 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 3520 | 3520 |
| 220 | InfinityLab<br>去活剂添<br>加剂                    | 25ml/瓶                   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 1938 | 1938 |

|     |  |  |                       |    |   |      |      |
|-----|--|--|-----------------------|----|---|------|------|
| 221 | Quick Connect<br>快速连接<br>毛细管                   | 不锈钢, 0.12 x<br>150 mm  | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 900  | 900  |
| 222 | InfinityLab<br>Quick Turn<br>LC fitting        | 不锈钢, 内径:<br>1.6 mm   | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 1700 | 1700 |
| 223 | InfinityLab<br>Quick<br>Connect<br>LC fitting  | 不锈钢, 内径:<br>1.6 mm   | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 3300 | 3300 |
| 224 | Quick Turn<br>不锈钢毛<br>细管                       | 不锈钢, 0.17 x<br>105 mm/不锈<br>钢, 0.17 x 150<br>mm                            | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 600  | 600  |
| 225 | 毛细管, 用<br>于在线过<br>滤器                           | 不锈钢, 0.12 x<br>50 mm, 软管   | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 950  | 950  |
| 226 | InfinityLab<br>Quick<br>Change 在<br>线过滤器<br>组件 | 包括 5 个滤盘<br>(直径 2.1<br>mm, 孔径 0.2<br>$\mu\text{m}$ ), 带 90<br>mm 毛细管软<br>管 | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 5700 | 5700 |
| 227 | InfinityLab<br>Quick<br>Change 滤<br>盘          | 直径 2.1 mm,<br>孔径 0.2 $\mu\text{m}$ ,<br>5/包                                | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 2200 | 2200 |
| 228 | 捕集阱-氮<br>气                                     | 大容量通用捕<br>集阱, 氮气, 1/4<br>英寸, 300 psig.<br>包括黄铜接头。                          | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 5500 | 5500 |

|     |                       |  |                       |    |   |      |      |
|-----|-----------------------|--|-----------------------|----|---|------|------|
| 229 | 捕集阱-氮气                | 大容量通用捕集阱, 氮气, 1/8 英寸, 300 psig. 包括黄铜接头。              | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 5500 | 5500 |
| 230 | 捕集阱-空气                | 大容量水分捕集阱, 1/8 英寸, 250 psig                           | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 4600 | 4600 |
| 231 | 捕集阱-氢气                | 大容量通用捕集阱, 氢气, 1/8 英寸, 300 psig                       | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 5200 | 5200 |
| 232 | 捕集阱-氦气                | 大容量通用捕集阱, 氦气, 1/8 英寸, 300 psig. 包括黄铜接头。              | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 5200 | 5200 |
| 233 | 汞元素空心阴极灯              | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780                               | 海光/北京海光仪器有限公司         | 北京 | 1 | 800  | 800  |
| 234 | 砷元素空心阴极灯              | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780                               | 海光/北京海光仪器有限公司         | 北京 | 1 | 800  | 800  |
| 235 | 气相进样针                 | ALS 进样针, 10 $\mu$ L, 固定式针头, 26G 针尖, 适用于 Thermo 气相色谱仪 | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 554  | 554  |
| 236 | ULPURIFY 动物源性样品瘦肉精提取管 | 含均质子, 50mL, 5/pk                                     | 太玮/广州太玮生物科技有限公司       | 广州 | 1 | 1072 | 1072 |
| 237 | ULPURIFY 净化管          | 含均质子, 15mL, 5/pk                                     | 太玮/广州太玮生物科技有限公司       | 广州 | 1 | 1798 | 1798 |

|     |                                |   |                       |    |   |      |       |
|-----|--------------------------------|---|-----------------------|----|---|------|-------|
| 238 | ProElut QuE 15mL Tube 亚硝酸专用净化管 | 15mL, 150mg PLS-A 50/pkg                            | 迪柯马/上海迪柯马科技发展有限公司     | 上海 | 1 | 1680 | 1680  |
| 239 | Bond Elut EMR-Lipid 分散 SPE     | 50/包. 15 mL 离心管中含有 1 g 预先称重的吸附剂                     | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 3200 | 3200  |
| 240 | 气相气路铜管                         | 1/8 英寸×1.65 毫米内径, 50 英尺                             | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 1500 | 1500  |
| 241 | 气路两通接头                         | 两通, 1/4 英寸, 黄铜, 2 个/包                               | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 500  | 500   |
| 242 | Super Clean 筒式气体过滤器底座和附件       | 适用于 Thermo 气相色谱仪                                    | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 2 | 6200 | 12400 |
| 243 | Super Clean™ 氦气气体筒式过滤器         | 不包括底座, 带指示器的三路过滤器-水分、氧气、烃类, 适用于 Thermo GC/MS 氦气预处理。 | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 5416 | 5416  |

|     |                     |   |                       |    |   |      |      |
|-----|---------------------|---|-----------------------|----|---|------|------|
| 244 | Super Clean 气体筒式过滤器 | 不包括底座,带指示器的三路过滤器-水分、氧气、烃类,适用于 Thermo 气相色谱仪 He、H2、N2、AR 预处理。       | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 4182 | 4182 |
| 245 | Gas Clean 载气净化器     | Agilent Gas Clean 载气净化器. 载气或 GC/MS 或三重气体净化过滤器,去除 MS 载气中的氧气、水分和烃类。 | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 3500 | 3500 |
| 246 | Gas Clean 连接单元      | 1 位, 1/8 英寸,可容纳一个 Gas Clean 气体净化过滤器并且使用 1/8 英寸接头。                 | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 3700 | 3700 |
| 247 | Gas Clean 气体净化器套件   | 包括一个 1 位 1/8 英寸连接单元和两个载气净化器                                       | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 9200 | 9200 |
| 248 | IC-RP 小柱            | 1mL; 50/pkg   | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司     | 苏州 | 1 | 1500 | 1500 |
| 249 | 脱氧雪腐镰刀菌烯醇免疫亲和柱      | 3mL/20pcs/盒,柱容量 ≥1000ng   | 普瑞邦/青岛普瑞邦生物工程有限公司     | 青岛 | 1 | 4312 | 4312 |

|     |                |   |                               |    |   |           |           |
|-----|----------------|---|-------------------------------|----|---|-----------|-----------|
| 250 | 离子色谱<br>阴离子抑制器 | Dionex AERS<br>500 4mm 或相当者,适用于戴安离子色谱   | 飞世尔/赛默飞世尔<br>(上海)分析仪器有限公司     | 上海 | 2 | 2300<br>0 | 4600<br>0 |
| 251 | 单向进气<br>阀 A 款  | 单向进气阀 A<br>款 1/4 英寸 28<br>牙 Air Valve A<br>(建议 6 个月<br>更换一次)接口<br>和 SCAT/安捷<br>伦等品牌的盖<br>子兼容 1/pk<br>产品尺寸:高约<br>33mm, 最大处<br>直径约 20mm,<br>接口螺牙 1/4 英<br>寸 28 牙                                  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 90        | 90        |
| 252 | 单向进气<br>阀 B 款  | 单向进气阀 B<br>款 1/4 英寸 28<br>牙 Air Valve B<br>(建议 6 个月<br>更换一次)带书<br>写标签,接口和<br>SCAT/安捷伦<br>等品牌的盖子<br>兼容 1/pk 产<br>品尺寸:高约<br>33mm, 最大处<br>直径约 20mm,<br>接口螺牙 1/4 英<br>寸 28 牙, 标签<br>长*宽<br>=32*18mm | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 100       | 100       |

|     |            |  |                        |    |   |     |     |
|-----|------------|--|------------------------|----|---|-----|-----|
| 253 | 单向进气阀 C 款  | 单向进气阀 C 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve C (建议 6 个月更换一次)带计时标签,接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸: 高约 33mm, 最大处直径约 20mm, 接口螺牙 1/4 英寸 28 牙, 标签长*宽=40*19mm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司      | 上海 | 1 | 108 | 108 |
| 254 | 单孔溶剂盖 GL45 | 单孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap I (含单向进气阀*1+3.2mm 管路接头*1)1/pk 产品尺寸: 最高处约 65mm, 最大处外径约 55mm, 盖子内牙为 GL45, 接口均为 1/4 英寸 28 牙                     | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 280 | 280 |
| 255 | 两孔溶剂盖 GL45 | 两孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap II (含单向进气阀*1+3.2mm 管路接头*2+堵头*1)1/pk  | 欧尔赛斯/欧尔赛斯/浙江欧尔赛斯科技有限公司 | 杭州 | 1 | 288 | 288 |

|     |   |   |  |    |   |      |      |
|-----|---|---|--|----|---|------|------|
| 256 | 三孔溶剂盖<br>盖 GL45                             | 三孔溶剂盖<br>GL45 solvent<br>Safety Cap III<br>(含单向进气阀<br>*1+3.2mm 管路<br>接头*3+堵头<br>*2)1/pk | 欧尔赛斯/<br>欧尔赛斯/<br>浙江欧尔赛<br>斯科技有限<br>公司 | 杭州 | 1 | 297  | 297  |
| 257 | ICP<br>MSInternal<br>StdMix<br>(ICP_内<br>标) | 适用于安捷伦<br>7700X<br>ICP-MS   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 3680 | 3680 |
| 258 | 液相色谱<br>柱                                   | ODS-AQ C18,<br>4.6×250mm,<br>5μm  | 凯米斯/凯<br>米斯\深圳<br>凯米斯科技<br>有限公司        | 深圳 | 1 | 3450 | 3450 |
| 259 | 气相色谱<br>柱                                   | -5,<br>30m×0.32mm,<br>0.25 μ m  | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司          | 兰州 | 1 | 6150 | 6150 |
| 260 | 液相色谱<br>柱                                   | C18,<br>150mm×4.6mm<br>, 5 μ m  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司          | 上海 | 1 | 3920 | 3920 |
| 261 | 液相色谱<br>柱                                   | sino chrom C8,<br>250×4.6mm, 5<br>μ m   | 依利特/大<br>连依利特分<br>析仪器有限<br>公司          | 大连 | 1 | 1770 | 1770 |
| 262 | 液相色谱<br>柱                                   | C8,<br>250×4.6mm,<br>5μm  | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司          | 上海 | 1 | 3880 | 3880 |
| 263 | 气相色谱<br>柱                                   | -17MS,<br>30m×0.25mm,<br>0.25μm   | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司          | 兰州 | 1 | 9550 | 9550 |

|     |       |  |                               |    |   |      |      |
|-----|-------|--|-------------------------------|----|---|------|------|
| 264 | 液相色谱柱 | NH2,<br>3.0×150mm,<br>5μm              | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司 | 上海 | 1 | 7799 | 7799 |
| 265 | 液相色谱柱 | HILIC,<br>2.1×50mm                     | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 8000 | 8000 |
| 266 | 液相色谱柱 | HILIC,<br>3.0×100mm                    | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 8000 | 8000 |
| 267 | 气相色谱柱 | BP-624, 30m,<br>0.53mm,<br>3.00μm      | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 6300 | 6300 |
| 268 | 气相色谱柱 | BP-5,<br>30m×0.25mm×<br>0.25 μ m       | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 4000 | 4000 |
| 269 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>C30-VE, 3μm,<br>4.6×150mm | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 5000 | 5000 |
| 270 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>PFP, 3μm,<br>4.6×150mm    | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 4000 | 4000 |
| 271 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>PFP, 1.8μm,<br>3.0X150mm  | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 6500 | 6500 |
| 272 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>C18, 3μm,<br>2.1×100mm    | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 3200 | 3200 |

|     |       |  |                     |    |   |      |      |
|-----|-------|--|---------------------|----|---|------|------|
| 273 | 液相色谱柱 | ChromCore C18, 1.8 $\mu$ m, 2.1 $\times$ 100mm                       | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 4100 | 4100 |
| 274 | 液相色谱柱 | ChromCore Ephedra 麻黄专用柱, 5 $\mu$ m, 4.6 $\times$ 250mm               | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3700 | 3700 |
| 275 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-MS Pesticides 中药农残专用柱, 2.6 $\mu$ m, 2.1 $\times$ 100mm | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3500 | 3500 |
| 276 | 液相色谱柱 | ChromCore 300 SCX, 5 $\mu$ m, 4.6 $\times$ 250mm                     | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3900 | 3900 |
| 277 | 液相色谱柱 | ChromCore NH2, 3 $\mu$ m, 2.1 $\times$ 100mm                         | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3200 | 3200 |
| 278 | 液相色谱柱 | ChromCore NH2, 5 $\mu$ m, 4.6 $\times$ 250mm                         | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3200 | 3200 |
| 279 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-P, 4.6 $\times$ 150mm, 5 $\mu$ m                       | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3350 | 3350 |
| 280 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-AC, 4.6 $\times$ 150mm, 3 $\mu$ m                      | 纳谱/纳谱分析技术 (苏州) 有限公司 | 苏州 | 1 | 3350 | 3350 |

|     |       |   |                   |    |   |      |      |
|-----|-------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 281 | 液相色谱柱 | Supersil Polar-Phenyl, 120Å 5µm ID4.6mm×250mm | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司 | 大连 | 1 | 5600 | 5600 |
| 282 | 液相色谱柱 | Supersil AQ-C18, 2.1mm×100mm, 3µm             | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司 | 大连 | 1 | 2800 | 2800 |
| 283 | 液相色谱柱 | Supersil AQ-C18, 4.6mm×250mm, 5µm             | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司 | 大连 | 1 | 2550 | 2550 |
| 284 | 液相色谱柱 | JADE-PAK KP-C18-AQ, 1.7µm, 100×2.1mm          | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 6700 | 6700 |
| 285 | 气相色谱柱 | VT-17MS, 30m×0.25mm×0.25µm                    | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 4800 | 4800 |
| 286 | 气相色谱柱 | VT-624 MS, 30m×0.25mm×1.40µm                  | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 6100 | 6100 |
| 287 | 气相色谱柱 | VT-WAX, 30m×0.25mm×0.25µm                     | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 4350 | 4350 |
| 288 | 液相色谱柱 | ChromCore HILIC-CM 环丙氨嗪专用柱, 3µm×2.1×150mm     | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司 | 苏州 | 1 | 3200 | 3200 |
| 289 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18, 2.1×100mm, 1.8µm            | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8500 | 8500 |

|     |       |   |                       |    |   |      |      |
|-----|-------|---|-----------------------|----|---|------|------|
| 290 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18 , 2.1 × 100 mm, 1.8 μm | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司     | 上海 | 1 | 5400 | 5400 |
| 291 | 液相色谱柱 | Athena C18-WP , 2.1×150 mm, 5 μm        | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司     | 上海 | 1 | 4200 | 4200 |
| 292 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18 , 2.1×150 mm, 1.8 μm   | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司     | 上海 | 1 | 2100 | 2100 |
| 293 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC C18 , 2.1×100 mm, 1.8 μm   | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司     | 上海 | 1 | 2050 | 2050 |
| 294 | 液相色谱柱 | Athena C18 , 2.1×150 mm, 3 μm           | 安谱/上海安谱实验科技股份有限公司     | 上海 | 1 | 2250 | 2250 |
| 295 | 液相色谱柱 | AQ C18 , 2.1×100mm 3 μ m                | 飞世尔/赛默飞世尔（上海）分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 3243 | 3243 |
| 296 | 液相色谱柱 | C18, 250×4.6mm 5μm                      | 岛津/岛津（上海）实验器材有限公司     | 上海 | 1 | 7020 | 7020 |
| 297 | 液相色谱柱 | NH2 , 3.0×150mm, 5μm                    | 岛津/岛津（上海）实验器材有限公司     | 上海 | 1 | 3341 | 3341 |

|     |       |  |                       |    |   |      |      |
|-----|-------|--|-----------------------|----|---|------|------|
| 298 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-MS Pesticides 中药农残专用柱, 2.6 $\mu$ m, 2.1 $\times$ 100mm | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司     | 苏州 | 1 | 3341 | 3341 |
| 299 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 50mm, 1.7 $\mu$ m               | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司     | 大连 | 1 | 4963 | 4963 |
| 300 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 100mm, 2.6 $\mu$ m              | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司     | 大连 | 1 | 5461 | 5461 |
| 301 | 液相色谱柱 | Accucore RP-MS 或性能相当者, 2.1 $\times$ 100mm 2.6 $\mu$ m                | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 7950 | 7950 |
| 302 | 液相色谱柱 | SB C18 RRHD 或性能相当者, 1.8 $\mu$ m, 2.1 $\times$ 50mm 1.8 $\mu$ m       | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 6980 | 6980 |
| 303 | 气相色谱柱 | DB-1 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25m                                      | 东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司     | 兰州 | 1 | 6590 | 6590 |
| 304 | 液相色谱柱 | C18 MGII, 250 $\times$ 4.6mm $\times$ 5 $\mu$ m                      | 三耀/三耀精细化工品销售(北京)有限公司  | 北京 | 1 | 6700 | 6700 |
| 305 | 液相色谱柱 | NH2, 3.0 $\times$ 150mm, 5 $\mu$ m                                   | 岛津/岛津(上海)实验器材有限公司     | 上海 | 1 | 3341 | 3341 |

|     |               |  |                               |    |   |      |      |
|-----|---------------|--|-------------------------------|----|---|------|------|
| 306 | 液相色谱柱         | NH <sub>2</sub> ,<br>4.6×250mm,<br>5μm       | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司 | 上海 | 1 | 3531 | 3531 |
| 307 | 液相色谱柱         | HILIC,<br>4.6×250mm,<br>5μm                  | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 4300 | 4300 |
| 308 | 气相色谱柱         | DB-1 或性能相<br>当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.25μm    | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司 | 兰州 | 1 | 7758 | 7758 |
| 309 | 气相色谱柱         | DB-5 或性能相<br>当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.5μm     | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司 | 兰州 | 1 | 7758 | 7758 |
| 310 | 气相色谱柱         | DB-17 或性能<br>相当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.25μm   | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司 | 兰州 | 1 | 7758 | 7758 |
| 311 | 气相色谱柱         | DB-1701 或性<br>能相当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.25μm | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司 | 兰州 | 1 | 8056 | 8056 |
| 312 | 超高惰性<br>气相色谱柱 | DB-1ms 或性能<br>相当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.5μm   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 9279 | 9279 |
| 313 | 超高惰性<br>气相色谱柱 | DB-5ms 或性能<br>相当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.5μm   | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 9317 | 9317 |
| 314 | 气相色谱柱         | DB-17ms 或性<br>能相当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.25μm | 东立龙/兰<br>州东立龙信<br>息技术有限<br>公司 | 兰州 | 1 | 8836 | 8836 |

|     |                   |  |                       |    |   |       |       |
|-----|-------------------|--|-----------------------|----|---|-------|-------|
| 315 | 气相色谱柱             | VF-1701ms 或性能相当者, 30m×0.25mm×0.25μm                                  | 东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司     | 兰州 | 1 | 8950  | 8950  |
| 316 | 气相色谱柱             | DB-5ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)  | 东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司     | 兰州 | 1 | 11128 | 11128 |
| 317 | 气相色谱柱             | DB-17ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统) | 东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司     | 兰州 | 1 | 11236 | 11236 |
| 318 | 超高惰性 Intuvo 气相色谱柱 | DB-WAX 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)         | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 10844 | 10844 |
| 319 | 液相色谱柱             | HPLC Column AQ C18, 4.6×150mm 5μm                                    | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 3800  | 3800  |
| 320 | 液相色谱柱             | HPLC Column Kona C18, 4.6×150mm 5μm                                  | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 3400  | 3400  |

|     |       |   |                   |    |   |      |      |
|-----|-------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 321 | 液相色谱柱 | HPLC Column Hubble C18 , 4.6×150mm 5μm      | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 4600 | 4600 |
| 322 | 色谱柱   | ChromCoreZn Reduction Column (锌柱), 4.6×50mm | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 4 | 875  | 3500 |
| 323 | 液相色谱柱 | ValueLab LC GP-C30 , 4.6×250mm 3μm          | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8113 | 8113 |
| 324 | 液相色谱柱 | ValueLab LC GP-C18/SCX , 4.6×150mm 5μm      | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 4640 | 4640 |
| 325 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 3μm, 2.1×100mm             | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 2850 | 2850 |
| 326 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-NH2, 3μm, 2.1×100mm             | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 3000 | 3000 |
| 327 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×100mm           | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 3980 | 3980 |
| 328 | 液相色谱柱 | Ultimate HILIC, 1.8μm, 2.1×100mm            | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 4500 | 4500 |
| 329 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 3μm, 2.1×100mm                 | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 3800 | 3800 |
| 330 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 3μm, 4.6×150mm                 | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 4100 | 4100 |

|     |       |  |                   |    |   |      |      |
|-----|-------|--|-------------------|----|---|------|------|
| 331 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 5μm, 4.6×250mm                                  | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 4100 | 4100 |
| 332 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×50mm                             | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 3500 | 3500 |
| 333 | 液相色谱柱 | Ultimate AQ-C18, 3μm, 4.6×100mm                              | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 2950 | 2950 |
| 334 | 液相色谱柱 | Ultimate AQ-C18, 5μm, 4.6×250mm                              | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 3100 | 3100 |
| 335 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C30, 3μm, 4.6×150mm                              | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 6200 | 6200 |
| 336 | 液相色谱柱 | UltraCore 2.5 SuperC18, 2.5μm, 2.1×100mm                     | 月旭/浙江月旭材料科技有限公司   | 金华 | 1 | 6880 | 6880 |
| 337 | 液相色谱柱 | ZORBAX RRHD Eclipse Plus C18 , 2.1 x 50 mm, 1.8 μm, 1200 bar | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8139 | 8139 |
| 338 | 液相色谱柱 | JADE-PAK ODS-AQ, 4.6×250mm, 5μm                              | 太玮/广州太玮生物科技有限公司   | 广州 | 1 | 3450 | 3450 |
| 339 | 液相色谱柱 | ZORBAX SB-C18 或性能相当者 , 4.6×250mm 5μm                         | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 6590 | 6590 |

|     |       |  |                       |    |   |      |      |
|-----|-------|--|-----------------------|----|---|------|------|
| 340 | 液相色谱柱 | Zorbax Extend C18 或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm       | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 7200 | 7200 |
| 341 | 液相色谱柱 | Zorbax Bonus-RP 或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm         | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 7000 | 7000 |
| 342 | 液相色谱柱 | Accucore PFP 或性能相当者, 2.1×100mm, 2.6μm          | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 7950 | 7950 |
| 343 | 液相色谱柱 | Pursuit XRS C18 或性能相当者, 4.6×250mm 5μm          | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 5380 | 5380 |
| 344 | 液相色谱柱 | Mercury 5u NH2(2)或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm        | 菲罗门/广州菲罗门科学仪器有限公司     | 广州 | 1 | 5100 | 5100 |
| 345 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 EC-C18 或性能相当者, 3.0 x 50 mm, 4 μm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 6200 | 6200 |
| 346 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18 或性能相当者, 3.0 x 50 mm, 4 μm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 6000 | 6000 |
| 347 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 EC-C18 或性能相当者, 4.6 x 50 mm, 4 μm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 6200 | 6200 |

|     |       |   |                   |    |   |      |      |
|-----|-------|---|-------------------|----|---|------|------|
| 348 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18 或性能相当者, 4.6 x 50 mm, 4 μm        | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 6000 | 6000 |
| 349 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18 或性能相当者, 2.1×100mm, 2.7μm         | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 7450 | 7450 |
| 350 | 液相色谱柱 | SuperLu 5u C18 或性能相当者, 4.6×250mm, 5μm                 | 菲罗门/广州菲罗门科学仪器有限公司 | 广州 | 1 | 4800 | 4800 |
| 351 | 液相色谱柱 | SuperLu 1.8u C18 或性能相当者, 2.1 x 100mm, 1.8μm           | 菲罗门/广州菲罗门科学仪器有限公司 | 广州 | 1 | 4500 | 4500 |
| 352 | 液相色谱柱 | SuperLu 3u C18 或性能相当者, 2.0 x 100mm, 3μm               | 菲罗门/广州菲罗门科学仪器有限公司 | 广州 | 1 | 4800 | 4800 |
| 353 | 液相色谱柱 | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 2.1 mm×100 mm, 3.5 μm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 5750 | 5750 |
| 354 | 液相色谱柱 | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 3.0 mm×100 mm, 1.8 μm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 8484 | 8484 |

|     |       |   |                       |    |   |           |           |
|-----|-------|---|-----------------------|----|---|-----------|-----------|
| 355 | 液相色谱柱 | ZORBAX StableBond Phenyl 或性能相当者, 4.6×250 mm, 5 μm | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 7756      | 7756      |
| 356 | 液相色谱柱 | SuperLu Phenyl-Hexyl 或性能相当者, 4.6×250 mm, 5 μm     | 菲罗门/广州菲罗门科学仪器有限公司     | 广州 | 1 | 3965      | 3965      |
| 357 | 液相色谱柱 | AQ C18 , 3.0×100mm 3μm                            | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 3290      | 3290      |
| 358 | 离子色谱柱 | AS11-HC 或性能相当者 , 4mm×250mm, 带保护柱 4mm×50mm         | 飞世尔/赛默飞世尔(上海)分析仪器有限公司 | 上海 | 2 | 2200<br>0 | 4400<br>0 |
| 359 | 液相色谱柱 | JADE-PAK DIS-C18, 1.7μm100×2.1 mm                 | 太玮/广州太玮生物科技有限公司       | 广州 | 1 | 6768      | 6768      |
| 360 | 液相色谱柱 | JADE-PAK KP-PFP, 1.7μm100×2.1 mm                  | 太玮/广州太玮生物科技有限公司       | 广州 | 2 | 7332      | 1466<br>4 |
| 361 | 液相色谱柱 | JADE-PAK KP-C18, 5μm250×4.6m m                    | 太玮/广州太玮生物科技有限公司       | 广州 | 2 | 6580      | 1316<br>0 |
| 362 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1×50mm, 2.6μm           | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司     | 大连 | 2 | 5263      | 1052<br>6 |

|     |                   |   |                       |    |   |      |           |
|-----|-------------------|---|-----------------------|----|---|------|-----------|
| 363 | 液相色谱柱             | Supersil<br>Coreshell C18,<br>2.1×100mm,<br>1.7μm | 依利特/大连依利特分析仪器有限公司     | 大连 | 2 | 5706 | 1141<br>2 |
| 364 | 气相色谱柱             | TE-5MS,<br>30m×0.25mm×<br>0.25μm                  | 东立龙/东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司 | 兰州 | 2 | 5000 | 1000<br>0 |
| 365 | 气相色谱柱             | TE-5MS,<br>30m×0.32mm×<br>0.25μm                  | 东立龙/东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司 | 兰州 | 2 | 5000 | 1000<br>0 |
| 366 | 气相色谱柱             | TE-5MS,<br>30m×0.25mm×<br>1.0μm                   | 东立龙/东立龙/兰州东立龙信息技术有限公司 | 兰州 | 2 | 5000 | 1000<br>0 |
| 367 | ICP 调谐液           | 50ml  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 4500 | 4500      |
| 368 | 电导率溶液(84 μS/cm)   | 250mL   | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司     | 上海 | 1 | 120  | 120       |
| 369 | 电导率溶液(1408 μS/cm) | 250mL   | 雷磁/上海仪电科学仪器股份有限公司     | 上海 | 1 | 120  | 120       |
| 370 | 有机滤头              | 0.2μm, 25mm                                       | 岛津/岛津(上海)实验器材有限公司     | 上海 | 1 | 350  | 350       |

|     |   |   |                               |    |   |      |      |
|-----|---|---|-------------------------------|----|---|------|------|
| 371 | 喷雾式点<br>样针  | 支   | 迪柯马/上<br>海迪柯马科<br>技发展有限<br>公司 | 上海 | 1 | 750  | 750  |
| 372 | 雷磁电导<br>电极  | DJS-0.1VTC  | 雷磁/上海<br>仪电科学仪<br>器股份有限<br>公司 | 上海 | 1 | 800  | 800  |
| 373 | 温湿度计  | 常规  | 得力/得力<br>集团有限公<br>司           | 宁波 | 1 | 50   | 50   |
| 374 | 液相色谱<br>柱   | UltraCore 2.5<br>SuperC18,<br>2.5 $\mu$ m,<br>2.1 $\times$ 75mm                   | 菲罗门/广<br>州菲罗门科<br>学仪器有限<br>公司 | 广州 | 1 | 6880 | 6880 |
| 375 | 液相色谱<br>柱   | Altura<br>ZORBAX<br>Eclipse Plus<br>C18, 2.1 x 50<br>mm, 1.8 $\mu$ m,<br>1200 bar | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 9713 | 9713 |
| 376 | Captiva<br>EMR<br>General<br>Pigmented<br>Dry<br>(EMR-GPD)<br>, 6 mL 小<br>柱, 30/包 | 6 mL 小柱, 30<br>支/包  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1324 | 1324 |

|     |   |                    |                               |    |   |      |      |
|-----|---|--------------------|-------------------------------|----|---|------|------|
| 377 | Captiva<br>EMR<br>General<br>Pigmented<br>Fresh<br>(EMR-GPF)<br>, 3 mL 小<br>柱, 50/包   | 3 mL 小柱, 50<br>支/包 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1324 | 1324 |
| 378 | Captiva<br>EMR High<br>Chlorophy<br>ll Fresh 1<br>(EMR-HCF1<br>) , 3 mL 小<br>柱, 50/包  | 3 mL 小柱, 50<br>支/包 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1324 | 1324 |
| 379 | Captiva<br>EMR High<br>Chlorophy<br>ll Fresh 2<br>(EMR-HCF2<br>) , 3 mL 小<br>柱, 50/包. | 3 mL 小柱, 50<br>支/包 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1324 | 1324 |
| 380 | Captiva<br>EMR Low<br>Pigment<br>Dry<br>(EMR-LPD)<br>, 6 mL 小<br>柱, 30/包.             | 6 mL 小柱, 30<br>支/包 | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1324 | 1324 |
| 381 | QuEChERS<br>萃取试剂<br>盒 6 g<br>MgSO <sub>4</sub> 、1.5<br>g 乙酸钠                          | 50 包/袋             | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司       | 深圳 | 1 | 2450 | 2450 |

|     |  |         |                                |    |   |      |      |
|-----|--|---------|--------------------------------|----|---|------|------|
| 382 | QuEChERS<br>萃取试剂<br>盒 50 mg<br>PSA, 50<br>mg C18 EC,<br>150 mg<br>MgSO4                            | 100 个/盒 | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司        | 深圳 | 1 | 2000 | 2000 |
| 383 | QuEChERS<br>萃取试剂<br>盒<br>QuEChERS<br>萃取试剂<br>盒 400 mg<br>PSA, 400<br>mg C18EC,<br>1200 mg<br>MgSO4 | 50 支/袋  | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司        | 深圳 | 1 | 1831 | 1831 |
| 384 | QuEChERS<br>萃取试剂<br>盒 1200<br>mg MgSO4、<br>400 mg<br>PSA、400<br>mg C18 和<br>200 mg GCB             | 50 支/袋  | 逗点/深圳<br>逗点生物技<br>术有限公司        | 深圳 | 1 | 4216 | 4216 |
| 385 | Captiva<br>EMR PFAS<br>Food I 小<br>柱, 6 mL,<br>340 mg.   | 30 支/袋  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1993 | 1993 |
| 386 | Captiva<br>EMR PFAS<br>Food I 小<br>柱, 6 mL,<br>680 mg  | 30 支/袋  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海) 有<br>限公司 | 上海 | 1 | 2362 | 2362 |

|     |       |   |                               |    |   |           |           |
|-----|-------|---|-------------------------------|----|---|-----------|-----------|
| 387 | 液相色谱柱 | SB C18<br>RRHD,<br>2.1×100mm,<br>1.8μm                            | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海)有限公司         | 上海 | 1 | 9100      | 9100      |
| 388 | 液相色谱柱 | Advanchrom<br>Amine, 4.6×<br>250mm, 5 μ m<br>(仲胺/叔胺键<br>合硅胶柱)     | 月旭/浙江<br>月旭材料科<br>技有限公司       | 金华 | 1 | 4420      | 4420      |
| 389 | 液相色谱柱 | Phenyl-Ether,<br>4.6×250mm,<br>5μm (麻黄碱专<br>用柱)                   | 月旭/浙江<br>月旭材料科<br>技有限公司       | 金华 | 1 | 4760      | 4760      |
| 390 | 液相色谱柱 | Titank C18,<br>4.6×250mm,<br>5μm                                  | 菲罗门/广<br>州菲罗门科<br>学仪器有限<br>公司 | 广州 | 1 | 5900      | 5900      |
| 391 | 液相色谱柱 | SB-Aq,<br>4.6×250mm,<br>5μm                                       | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 8100      | 8100      |
| 392 | 液相色谱柱 | ACCHROM<br>Xaqua C18,<br>4.6×250mm,<br>5μm                        | 华谱/华谱<br>科仪(北京)<br>科技有限公<br>司 | 北京 | 1 | 4000      | 4000      |
| 393 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>Sugar-10Ca,<br>7.8×300mm, 6<br>μ m (甘露醇专<br>用柱)      | 纳谱/纳谱<br>分析技术<br>(苏州)有<br>限公司 | 苏州 | 1 | 7917      | 7917      |
| 394 | 液相色谱柱 | Altura<br>ZORBAX<br>Eclipse Plus<br>C18, 2.1 x 100<br>mm, 1.8 μ m | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司 | 上海 | 1 | 1010<br>0 | 1010<br>0 |

|     |   |  |                                       |    |   |           |           |
|-----|---|--|---------------------------------------|----|---|-----------|-----------|
| 395 | 液相色谱柱   | Inertsil ODS-3,<br>4.6×150mm,<br>3μm                     | 岛津/岛津<br>(上海)实验<br>器材有限公<br>司         | 上海 | 1 | 4000      | 4000      |
| 396 | Agilent<br>Intuvo<br>Guard<br>Chip                | 2 盒 (2pk/盒)  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司         | 上海 | 1 | 3600      | 3600      |
| 397 | Ball<br>valex (球<br>阀, 使用于<br>安捷伦气<br>相管路)        | 1 个/包  | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司         | 上海 | 1 | 1800      | 1800      |
| 398 | 气相色谱<br>柱   | HP-POLT<br>Q-PT 甲烷专<br>用柱                                | 东立龙/东<br>立龙/兰州<br>东立龙信息<br>技术有限公<br>司 | 兰州 | 1 | 1100<br>0 | 1100<br>0 |
| 399 | 超高惰性<br>气相色谱<br>柱                                 | DB-WAX 或性<br>能相当者,<br>30m×0.25mm×<br>0.5μm               | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司         | 上海 | 1 | 7758      | 7758      |
| 400 | Intuvo<br>Guard<br>Chip<br>(Intuvo<br>芯片式保<br>护柱) | Guard chip,<br>Intuvo,<br>split/splitless<br>inlet, 2/pk | 安捷伦/安<br>捷伦科技<br>(上海)有<br>限公司         | 上海 | 1 | 3700      | 3700      |
| 401 | 助吸器   | Easypet3   | 大龙/大龙<br>兴创实验仪<br>器(北京)<br>股份公司       | 北京 | 1 | 2000      | 2000      |

|     |                 |   |                            |    |   |           |           |
|-----|-----------------|---|----------------------------|----|---|-----------|-----------|
| 402 | 矩管              | 赛默飞<br>ICAPRQ 适用                          | 飞世尔/赛默飞世尔<br>(上海) 分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 5887      | 5887      |
| 403 | 镍采样锥            | 赛默飞<br>ICAPRQ 适用                          | 飞世尔/赛默飞世尔<br>(上海) 分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 7560      | 7560      |
| 404 | 镍截取锥            | 赛默飞<br>ICAPRQ 适用                          | 飞世尔/赛默飞世尔<br>(上海) 分析仪器有限公司 | 上海 | 1 | 1078<br>5 | 1078<br>5 |
| 405 | SelectCore GLY  | 草甘膦专用柱                                    | 纳谱/纳谱分析技术<br>(苏州) 有限公司     | 苏州 | 1 | 900       | 900       |
| 406 | ChromCore NH2-L | (灭蝇胺) 色谱柱                                 | 纳谱/纳谱分析技术<br>(苏州) 有限公司     | 苏州 | 1 | 3000      | 3000      |
| 407 | 超高惰性砂芯衬管        | 通用, 超高惰性, 中部砂芯, 4mm, 支/盒, 适用于 7890B 气相    | 安捷伦/安捷伦科技<br>(上海) 有限公司     | 上海 | 1 | 3000      | 3000      |
| 408 | 液相色谱柱           | JADE-PAK KP-C18-AQ 5 $\mu$ m<br>250×4.6mm | 太玮/广州太玮生物科技有限公司            | 广州 | 1 | 6000      | 6000      |
| 409 | 液相色谱柱           | JADE-PAK KM-C18-AQ 5 $\mu$ m<br>250×4.6mm | 太玮/广州太玮生物科技有限公司            | 广州 | 1 | 4000      | 4000      |

|     |                 |  |                   |    |   |       |       |
|-----|-----------------|--|-------------------|----|---|-------|-------|
| 410 | 液相色谱柱           | Prevail Carbohydrate ES<br>5 $\mu$ m,<br>250×4.6mm           | 宸乔/上海宸乔生物科技有限公司   | 上海 | 1 | 13000 | 13000 |
| 411 | 费休水分测定仪电极       | DM-143-SC  | 安捷伦/安捷伦科技(上海)有限公司 | 上海 | 1 | 4500  | 4500  |
| 412 | C18/PSA 复合固相萃取柱 | 1000mg,<br>6mL,<br>C18:PSA=4:6<br>(mg/mg, 填料粒径 40-60 $\mu$ m | 纳谱/纳谱分析技术(苏州)有限公司 | 苏州 | 1 | 685   | 685   |
| 413 | QuEChERS 萃取试剂盒  | 4g 无水硫酸镁、1g 氯化钠、1g 柠檬酸钠水合物、0.5g 柠檬酸二钠盐倍半水合物, 50pk 盒          | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 750   | 750   |
| 414 | Quechers 农残净化管  | PSA 75mg.MgS04 450mg, 带 15ml 离心管 50pk/盒                      | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1000  | 1000  |
| 415 | Quechers 农残净化管  | PSA 75mg.MgS04 450mg, 7.5mg GCB 带 15ml 离心管, 50pk/盒           | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1000  | 1000  |
| 416 | QuEChERS 净化管    | 15mL, 885 mg MgS04, 150mg PSA, 15mg GCB; 50/pkg              | 逗点/深圳逗点生物技术有限公司   | 深圳 | 1 | 1000  | 1000  |

|   |               |                    |                   |    |   |       |       |
|---|---------------|--------------------|-------------------|----|---|-------|-------|
| 417   | 季铵化聚乙烯醇阴离子分析柱 | 150mmX4.0mm, 5 μ m | 迪柯马/上海迪柯马科技发展有限公司 | 上海 | 1 | 13000 | 13000 |
| 投标报价合计金额大写：人民币 <u>壹佰肆拾玖万玖仟贰佰</u> (¥ <u>1499200.00</u> ) |               |                    |                   |    |   |       |       |


备注：

1. 投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包含但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。
2. 投标人须按本项目所列分标号的产品品名、规格型号及参数，列明货物明细单价。本项目投标报价的单价合计仅作为计算价格分的依据，结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变）。

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人或者委托代理人签字或者电子签名，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子签名），否则其投标作无效标处理。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：

日期： 2026 年 05 月 06 日

## 五、商务要求偏离表格式

所投分标： 4 分标

| 项目                  | 招标文件商务要求   | 投标人的承诺   | 偏离说明 |
|---------------------|--|--|------|
| 采购需求、商务要求：服务期限和地点：1 | 服务期限：自合同签订之日起一年。   | 服务期限：自合同签订之日起一年。   | 无偏离  |
| 采购需求、商务要求：服务期限和地点：2 | 配送时间：接到采购人采购需求清单后在 3 个工作日内给出货品单价及货期（最长不能超过 5 个工作日），经采购人确认采购需求清单后，投标人 15 天内按采购人要求的货物及数量完成供货，如遇特殊情况按采购人要求时间供货。                       | 配送时间：接到采购人采购需求清单后在 3 个工作日内给出货品单价及货期（最长不能超过 5 个工作日），经采购人确认采购需求清单后，投标人 15 天内按采购人要求的货物及数量完成供货，如遇特殊情况按采购人要求时间供货。                       | 无偏离  |
| 采购需求、商务要求：服务期限和地点：3 | 交付地点：广西梧州市采购人指定地点（梧州市万秀区西环路中段 198 号和梧州市万秀区思源路 1-1 号第一幢）。   | 交付地点：广西梧州市采购人指定地点（梧州市万秀区西环路中段 198 号和梧州市万秀区思源路 1-1 号第一幢）。   | 无偏离  |
| 采购需求、商务要求：合同签订时间    | 自中标通知书发出之日起 <u>15</u> 日内   | 自中标通知书发出之日起 <u>15</u> 日内   | 无偏离  |
| 采购需求、商务要求：报价要求 1    | 投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。 | 投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。 | 无偏离  |
| 采购需求、商务要求：报价要求 2    | 投标人须按本项目所列分标号的产品品名、规格型号及参数，列明货物明细单价。本项目投标报价的单价合计仅作为计算价格分的依据，结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能                         | 投标人按本项目所列分标号的产品品名、规格型号及参数，列明货物明细单价。本项目投标报价的单价合计仅作为计算价格分的依据，结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能                          | 无偏离  |

|  |   |   |     |
|--|---|---|-----|
|  | 改变)。  | 改变)。  |     |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>报价要求 3                       | 投标人所报的货物单价不能超过采购需求中列明的货物单价上限价，否则将作无效投标处理。   | 投标人所报的货物单价不超过采购需求中列明的货物单价上限价，否则将作无效投标处理。  | 无偏离 |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>报价要求 4                       | 投标人必须就《采购需求》中所投分标的项目和服务内容极有可能发生的所有费用作唯一完整报价。  | 投标人就《采购需求》中所投分标的项目和服务内容极有可能发生的所有费用作唯一完整报价。  | 无偏离 |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>付款条件-<br>付款方式：               | 以银行转账形式汇款到中标供应商银行账户。  | 以银行转账形式汇款到中标供应商银行账户。  | 无偏离 |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>付款条件-<br>付款计划：               | 本合同采用分批次付款方式结算，每批次付款前中标人开具对等付款金额正规发票给采购人，采购人核对发票无误后支付当批次合同款至中标人指定对公银行账户。<br>本项目无预付款，中标人与采购人完成每批次供货，双方核对无误后中标人开具增值税发票，采购人接到发票后 10 个工作日内付款。 | 本合同采用分批次付款方式结算，每批次付款前中标人开具对等付款金额正规发票给采购人，采购人核对发票无误后支付当批次合同款至中标人指定对公银行账户。<br>本项目无预付款，中标人与采购人完成每批次供货，双方核对无误后中标人开具增值税发票，采购人接到发票后 10 个工作日内付款。 | 无偏离 |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>售后服务-<br>质保期：                | 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期按国家及行业标准执行，所送货物应明确标示批号、生产日期和有效期。   | 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期按国家及行业标准执行，所送货物应明确标示批号、生产日期和有效期。   | 无偏离 |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>售后服务-<br>售后服务要求（费用包含在投标报价中）： | (1) 按厂家承诺进行；  | (1) 按厂家承诺进行；  | 无偏离 |
| 采购需求、<br>商务要求：<br>售后服务-<br>售后服务要求（费用包含在投标报价中）： | (2) 负责送货上门，定期回访；  | (2) 负责送货上门，定期回访；  | 无偏离 |

|                                    |   |   |     |
|------------------------------------|---|---|-----|
| 采购需求、商务要求：售后服务-售后服务要求（费用包含在投标报价中）： | （3）服务响应：在接到采购人售后电话后 2 小时内响应，货物发生质量问题时接到采购人通知后 24 小时内响应，质保期内负责上门服务。非采购人的原因而出现产品质量问题，由中标人负责包换或包退。并承担上述情况产生的一切费用。  | （3）服务响应：在接到采购人售后电话后 2 小时内响应，货物发生质量问题时接到采购人通知后 24 小时内响应，质保期内负责上门服务。非采购人的原因而出现产品质量问题，由中标人负责包换或包退。并承担上述情况产生的一切费用。  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：包装和运输：                   | 中标人应在货品发运前对货品进行满足运输距离、防潮、防震和防破损装卸等要求包装，以保证货品安全运达指定地点，并将清单同货物一并送达实际采购人。货品在交付前发生的风险均由中标人自行负责。   | 中标人应在货品发运前对货品进行满足运输距离、防潮、防震和防破损装卸等要求包装，以保证货品安全运达指定地点，并将清单同货物一并送达实际采购人。货品在交付前发生的风险均由中标人自行负责。   | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：规范标准：                    | 购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。  | 购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：验收标准：                    | 1、验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。   | 1、验收标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。   | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：验收标准：                    | 2、验收及跟踪检查评价过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。   | 2、验收及跟踪检查评价过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。   | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：验收标准：                    | 3、验收要求：中标人在货物交付验收时，由采购单位对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。服务期内，采购人还需对中标人的质保能力、技术能力和商务能力进行跟踪检查、评价，中标人须配合采购人完成。如中标人的相应能力下降，采购人将向中标人出具整改意见，整改期间采购人将暂停支付货款，直至中标人整改完成。 | 3、验收要求：中标人在货物交付验收时，由采购单位对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定作违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。服务期内，采购人还需对中标人的质保能力、技术能力和商务能力进行跟踪检查、评价，中标人须配合采购人完成。如中标人的相应能力下降，采购人将向中标人出具整改意见，整改期间采购人将暂停支付货款，直至中标人整改完成。 | 无偏离 |

|                 |  |  |     |
|-----------------|--|--|-----|
| 采购需求、商务要求、验收标准: | 4、验收方式:符合相关验收标准,如验收过程中,采购单位发现存在不符合相关标准的,中标人须无条件置换。   | 4、验收方式:符合相关验收标准,如验收过程中,采购单位发现存在不符合相关标准的,中标人须无条件置换。   | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求、验收标准: | 5、货物送到采购人指定地点后,采购人应对其进行抽样验收。   | 5、货物送到采购人指定地点后,采购人应对其进行抽样验收。   | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求、验收标准: | 6、中标人所提供的必须是其合法生产或代理的合格检验试剂及耗材,并按照检验试剂及耗材投标时填报的品牌、产地、质量、价格及时供货。  | 6、中标人所提供的必须是其合法生产或代理的合格检验试剂及耗材,并按照检验试剂及耗材投标时填报的品牌、产地、质量、价格及时供货。  | 无偏离 |
| 服务期限及预算金额       | 采购标准物质类、试剂玻璃器皿及微生物耗材类、实验普通耗材类和实验专用耗材类的供应服务投标人各一家,服务期自签订合同之日起1年,由采购人视需求分批次通知供货,最终以实际用量为准,实际采购金额不超过预算金额                                    | 采购标准物质类、试剂玻璃器皿及微生物耗材类、实验普通耗材类和实验专用耗材类的供应服务投标人各一家,服务期自签订合同之日起1年,由采购人视需求分批次通知供货,最终以实际用量为准,实际采购金额不超过预算金额                                    | 无偏离 |
| 结算价             | 本次项目为检验检测实验用品,采购文件所列清单为采购期限内可能购买的品种,只有在采购人需要时才购买,以采购人发出的实际采购清单为准。以实际采购清单单价×数量,为结算价   | 本次项目为检验检测实验用品,采购文件所列清单为采购期限内可能购买的品种,只有在采购人需要时才购买,以采购人发出的实际采购清单为准。以实际采购清单单价×数量,为结算价   | 无偏离 |
| 供货时间            | 投标人接到采购人采购需求清单后在3个工作日内给出货品单价及货期(最长不能超过5个工作日),经采购人确认采购需求清单后,投标人15天内按采购人要求的货物及数量完成供货,如遇特殊情况按采购人要求时间供货,否则视为违约,每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的3%作为违约金 | 投标人接到采购人采购需求清单后在3个工作日内给出货品单价及货期(最长不能超过5个工作日),经采购人确认采购需求清单后,投标人15天内按采购人要求的货物及数量完成供货,如遇特殊情况按采购人要求时间供货,否则视为违约,每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的3%作为违约金 | 无偏离 |
| 货物质量标准          | 物品质量和所引用标准必须符合采购人实验需求,如不满足需求,投标人必须无条件更换;所涉及需要检定的量器量具和设备,必须能通过检定校准,如检定校准不合格,投标人必须无条件更换;以上物品当出   | 物品质量和所引用标准必须符合采购人实验需求,如不满足需求,投标人必须无条件更换;所涉及需要检定的量器量具和设备,必须能通过检定校准,如检定校准不合格,投标人必须无条件更换;以上物品当出   | 无偏离 |

|                     |  |  |     |
|---------------------|--|--|-----|
|                     | 现 2 次不满足采购人实验需求或检定不合格时，投标人必须更换品质更好的品牌，价格不变或进行限期整改，如中标人在整改期间或整改后仍出现同样问题，视为验收不通过，采购人有权不支付供货款并报告同级政府采购监督管理部门。无论是何种原因，投标人均不能提高价格或不供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的 3%作为违约金。 | 现 2 次不满足采购人实验需求或检定不合格时，投标人必须更换品质更好的品牌，价格不变或进行限期整改，如中标人在整改期间或整改后仍出现同样问题，视为验收不通过，采购人有权不支付供货款并报告同级政府采购监督管理部门。无论是何种原因，投标人均不能提高价格或不供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的 3%作为违约金。 |     |
| 停产货物的处置             | 服务期限内产品停产，投标人可以选用品质更好的产品进行供货，价格不变。无论是何种原因，中标人均不能提高价格或不供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的 3%作为违约金。   | 服务期限内产品停产，投标人可以选用品质更好的产品进行供货，价格不变。无论是何种原因，中标人均不能提高价格或不供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的 3%作为违约金。   | 无偏离 |
| 货物单价的约定             | 投标人在采购期限内不可更改其所报的货物单价，不可拒绝供货，不可超期供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的 3%作为违约金，且采购人有权追究其违约责任。  | 投标人在采购期限内不可更改其所报的货物单价，不可拒绝供货，不可超期供货，否则视为投标人违约，每违约一次投标人应向采购人支付采购预算金额的 3%作为违约金，且采购人有权追究其违约责任。  | 无偏离 |
| 真实生产厂家承诺            | 为了避免投标人使用虚假产品、虚假报价投标谋取中标，要求各投标人必须用真实的生产厂家、参数、规格产品投标，不得用虚假或虚拟生产厂家或仅写简称厂家名称  | 为了避免投标人使用虚假产品、虚假报价投标谋取中标，要求各投标人必须用真实的生产厂家、参数、规格产品投标，不得用虚假或虚拟生产厂家或仅写简称厂家名称  | 无偏离 |
| 货物破损及质量缺陷           | 投标人提供的货物破损或质量存在问题，不符合国家标准要求的一律退货处理，采购人有权要求投标人更换  | 投标人提供的货物破损或质量存在问题，不符合国家标准要求的一律退货处理，采购人有权要求投标人更换  | 无偏离 |
| 质检报告                | 清单技术参数中要求提供质检报告或菌种证明的，供货时须提供采购人核验  | 清单技术参数中要求提供质检报告或菌种证明的，供货时须提供采购人核验  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：服务期限和地点：1 | 服务期限：自合同签订之日起一年。   | 服务期限：自合同签订之日起一年。   | 无偏离 |

|                     |   |   |     |
|---------------------|---|---|-----|
| 采购需求、商务要求：服务期限和地点：2 | 配送时间：接到采购人采购需求清单后在 3 个工作日内给出货品单价及货期（最长不能超过 5 个工作日），经采购人确认采购需求清单后，投标人 15 天内按采购人要求的货物及数量完成供货，如遇特殊情况按采购人要求时间供货。                      | 配送时间：接到采购人采购需求清单后在 3 个工作日内给出货品单价及货期（最长不能超过 5 个工作日），经采购人确认采购需求清单后，投标人 15 天内按采购人要求的货物及数量完成供货，如遇特殊情况按采购人要求时间供货。                      | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：服务期限和地点：3 | 交付地点：广西梧州市采购人指定地点（梧州市万秀区西环路中段 198 号和梧州市万秀区思源路 1-1 号第一幢）。  | 交付地点：广西梧州市采购人指定地点（梧州市万秀区西环路中段 198 号和梧州市万秀区思源路 1-1 号第一幢）。  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：合同签订时间    | 自中标通知书发出之日起 <u>15</u> 日内  | 自中标通知书发出之日起 <u>15</u> 日内  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：报价要求 1    | 投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包含但不限于满足本次投标全部采购需求所提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。 | 投标报价为采购人指定地点的现场交货价，包含但不限于满足本次投标全部采购需求所提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、项目的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、税费、验收或跟踪检查评价产生的所有费用及其他费用。 | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：报价要求 2    | 投标人须按本项目所列分标号的产品品名、规格型号及参数，列明货物明细单价。本项目投标报价的单价合计仅作为计算价格分的依据，结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变）。                    | 投标人按本项目所列分标号的产品品名、规格型号及参数，列明货物明细单价。本项目投标报价的单价合计仅作为计算价格分的依据，结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变）。                     | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：报价要求 3    | 投标人所报的货物单价不能超过采购需求中列明的货物单价上限价，否则将作无效投标处理。   | 投标人所报的货物单价不超过采购需求中列明的货物单价上限价，否则将作无效投标处理。  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：报价要求 4    | 投标人必须就《采购需求》中所投分标的项目和服务内容极有可能发生的所有费用作唯一完整报价。  | 投标人就《采购需求》中所投分标的项目和服务内容极有可能发生的所有费用作唯一完整报价。  | 无偏离 |

|                      |   |   |     |
|----------------------|---|---|-----|
| 采购需求、商务要求：付款条件-付款方式： | 以银行转账形式汇款到中标供应商银行账户。  | 以银行转账形式汇款到中标供应商银行账户。  | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：付款条件-付款计划： | 本合同采用分批次付款方式结算，每批次付款前中标人开具对等付款金额正规发票给采购人，采购人核对发票无误后支付当批次合同款至中标人指定对公银行账户。<br>本项目无预付款，中标人与采购人完成每批次供货，双方核对无误后中标人开具增值税发票，采购人接到发票后 10 个工作日内付款。 | 本合同采用分批次付款方式结算，每批次付款前中标人开具对等付款金额正规发票给采购人，采购人核对发票无误后支付当批次合同款至中标人指定对公银行账户。<br>本项目无预付款，中标人与采购人完成每批次供货，双方核对无误后中标人开具增值税发票，采购人接到发票后 10 个工作日内付款。 | 无偏离 |
| 采购需求、商务要求：售后服务-质保期：  | 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期按国家及行业标准执行，所送货物应明确标示批号、生产日期和有效期。   | 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期按国家及行业标准执行，所送货物应明确标示批号、生产日期和有效期。   | 无偏离 |

注：

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

官冲沙

投标人名称（电子签章）



日期：2026 年 05 月 06 日

## 十二、技术要求偏离表格式

### 技术要求偏离表

所投分标： 4- 分标

| 项号 | 标的名称                        | 技术要求  | 投标响应  | 偏离说明 |
|----|-----------------------------|---|---|------|
| 1  | 伏马毒素 FB1 免疫亲和柱(柱容量 ≥5000ng) | 柱容量 ≥5000ng, 3mL/支, 20 支/盒                                      | 柱容量 ≥5000ng, 3mL/支, 20 支/盒                                      | 无偏离  |
| 2  | 铅单元素空心阴极灯                   | 适用于原子吸收 Perkin900T  | 适用于原子吸收 Perkin900T, HL5-PE-pb                                   | 无偏离  |
| 3  | 铬单元素空心阴极灯                   | 适用于原子吸收 Perkin900T  | 适用于原子吸收 Perkin900T, HL5-PE-Cr                                   | 无偏离  |
| 4  | 镉单元素空心阴极灯                   | 适用于原子吸收 Perkin900T  | 适用于原子吸收 Perkin900T, HL5-PE-Cd                                   | 无偏离  |
| 5  | 原子吸收石墨管                     | 适用于 PE900T 石墨炉原子吸收光谱仪 每盒 10 个石墨管                                | 适用于 PE900T 石墨炉原子吸收光谱仪 每盒 10 个石墨管                                | 无偏离  |
| 6  | AAS 石墨炉 2.5mL 自动进样杯         | 30w, 长 894.6mm, 2.5mL 1000 个/包                                  | 30w, 长 894.6mm, 2.5mL 1000 个/包                                  | 无偏离  |
| 7  | 液相钨灯 Tungsten lamp          | 适用于 DAD-3000(RS), MWD-3000(RS) and VWD-3×00(RS) series detector | 适用于 DAD-3000(RS), MWD-3000(RS) and VWD-3×00(RS) series detector | 无偏离  |
| 8  | 气相顶空瓶铝盖                     | 瓶盖, 钳口, 顶空, 铝质, PTFE/硅橡胶隔垫, 20 mm, 100 个/包                      | 瓶盖, 钳口, 顶空, 铝质, PTFE/硅橡胶隔垫, 20 mm, 100 个/包                      | 无偏离  |
| 9  | 进样口分流衬管                     | 5 支/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                       | 5 支/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                       | 无偏离  |
| 10 | 进样口不分流衬管                    | 5 支/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                       | 5 支/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                       | 无偏离  |

|    |                 |   |   |     |
|----|-----------------|---|---|-----|
| 11 | 气相进样针           | ALS 进样针, 10 $\mu$ L, 固定式针头, 23/42/锥形针尖, 适用于 7890B 气相            | ALS 进样针, 10 $\mu$ L, 固定式针头, 23/42/锥形针尖, 适用于 7890B 气相            | 无偏离 |
| 12 | 显微镜灯泡           | 12V, 30W, 适用于莱卡显微镜  | 12V, 30W, 适用于莱卡显微镜  | 无偏离 |
| 13 | 烷基汞吹扫瓶垫片        | 22 $\times$ 3mm 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                       | 22 $\times$ 3mm 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                       | 无偏离 |
| 14 | 气相顶空瓶瓶盖垫片       | 白色硅橡胶, 20 mm, 隔垫尺寸: 20 mm (用于 20 mm 瓶盖) 100 个/包                 | 白色硅橡胶, 20 mm, 隔垫尺寸: 20 mm (用于 20 mm 瓶盖) 100 个/包                 | 无偏离 |
| 15 | 气相顶空瓶铝盖         | 瓶盖, 钳口, 顶空, 20 mm, 银色铝质盖, 不带隔垫, 100/包。瓶盖尺寸: 20 mm/包 100 个/包     | 瓶盖, 钳口, 顶空, 20 mm, 银色铝质盖, 不带隔垫, 100/包。瓶盖尺寸: 20 mm/包 100 个/包     | 无偏离 |
| 16 | 超高惰性衬管(不分流)     | 5pk/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                       | 5pk/盒, 含玻璃棉, 适用于 7890B 气相                                       | 无偏离 |
| 17 | 混合阴离子(PXA)固相萃取柱 | 150mg/6mL, 30 支/盒   | 150mg/6mL, 30 支/盒   | 无偏离 |
| 18 | 气质顶空螺纹瓶瓶盖       | 顶空样品瓶盖, 螺口, 顶空, 钢质磁性瓶盖, 带 PTFE/硅橡胶隔垫 (顶部白色, 底部蓝色), 18 mm, 100/包 | 顶空样品瓶盖, 螺口, 顶空, 钢质磁性瓶盖, 带 PTFE/硅橡胶隔垫 (顶部白色, 底部蓝色), 18 mm, 100/包 | 无偏离 |
| 19 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.1-0.25 mm 色谱柱, 10/包   | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.1-0.25 mm 色谱柱, 10/包   | 无偏离 |
| 20 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.32 mm 色谱柱, 10/包       | 密封垫圈, 内径 0.5 mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.32 mm 色谱柱, 10/包       | 无偏离 |
| 21 | 石墨垫密封圈          | 密封垫圈, 内径 0.8  | 密封垫圈, 内径 0.8  | 无偏  |

|    |                |   |   |     |
|----|----------------|---|---|-----|
|    |                | mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.45 至 0.53 mm 色谱柱, 10/包                     | mm, 15% 石墨/85% Vespel, 适用于 0.45 至 0.53 mm 色谱柱, 10/包                     | 离   |
| 22 | PLS-A 粉末       | PLS-A 粉末: 吡咯烷酮修饰聚苯乙烯二乙炔苯聚合物粉末.100g/瓶, 亚硝酸专用净化剂                          | PLS-A 粉末: 吡咯烷酮修饰聚苯乙烯二乙炔苯聚合物粉末.100g/瓶, 亚硝酸专用净化剂                          | 无偏离 |
| 23 | HLB 6 cc 小柱    | 每个滤芯 200 毫克吸附剂, 30/包  | 每个滤芯 200 毫克吸附剂, 30/包  | 无偏离 |
| 24 | 黄曲霉毒素 B1 免疫亲和柱 | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 200ng   | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 200ng   | 无偏离 |
| 25 | 中性氧化铝 SPE 小柱   | 盒, 500mg/6mL, 30 根/盒  | 盒, 500mg/6mL, 30 根/盒  | 无偏离 |
| 26 | 铜元素空心阴极灯       | 适用原子吸收 Perkin900T 用石墨炉原子吸收光谱仪   | 适用原子吸收 Perkin900T 用石墨炉原子吸收光谱仪, HL5-PE-Cu                                | 无偏离 |
| 27 | 进样口隔垫          | 经过排气和温度优化 (BTO), 不粘连, 11 mm, 50/包, 适用于 5880、5890、4890、6850、6890、7890 GC | 经过排气和温度优化 (BTO), 不粘连, 11 mm, 50/包, 适用于 5880、5890、4890、6850、6890、7890 GC | 无偏离 |
| 28 | 黄曲霉毒素 M1 免疫亲和柱 | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 150ng   | 3mL/20pcs/盒, 柱容量约 150ng   | 无偏离 |
| 29 | 钙元素空心阴极灯       | 适用于 PE900T  | 适用于 PE900T,HL5-PE-Ca  | 无偏离 |
| 30 | C18 固相萃取柱      | 1000mg/6mL/30 支/pk  | 1000mg/6mL/30 支/pk  | 无偏离 |
| 31 | 精密过滤器          | 适用于氮气发生器用 产品型号: B-20A   | 适用于氮气发生器用 产品型号: B-20A   | 无偏离 |
| 32 | 精密过滤器(油水分离器)   | 适用于氮气发生器用 产品型号: B-20A   | 适用于氮气发生器用 产品型号: B-20A   | 无偏离 |
| 33 | 油水分离器 (套)      | 适用于好利旺冻干机, 含外壳滤芯  | 适用于好利旺冻干机, 含外壳滤芯  | 无偏离 |
| 34 | 精密过滤器 (套装)     | B-20A 型号, 含滤芯, 油水分离器, 外壳  | B-20A 型号, 含滤芯, 油水分离器, 外壳  | 无偏离 |

|    |   |   |   |     |
|----|---|---|---|-----|
| 35 | 内衬管                                       | 0.25ml 玻璃内衬管，<br>100 只/包（带聚酯支脚）   | 0.25ml 玻璃内衬管，<br>100 只/包（带聚酯支脚）   | 无偏离 |
| 36 | 液相小瓶                                      | 螺旋盖，琥珀色，带<br>书写点，2 mL，100/<br>包。样品瓶尺寸：12 x<br>32 mm（12 mm 瓶盖）   | 螺旋盖，琥珀色，带<br>书写点，2 mL，100/<br>包。样品瓶尺寸：12 x<br>32 mm（12 mm 瓶盖）   | 无偏离 |
| 37 | 药典农残检测净化管                                 | 无水硫酸镁 900mg、<br>N-丙基乙二胺<br>300mg，十八烷基硅<br>烷键合硅胶 300mg，<br>硅胶 300mg，石墨化<br>炭黑 90mg，15mL/支，<br>25 支/盒，适用于中国<br>药典农残检测 | 无水硫酸镁 900mg、<br>N-丙基乙二胺<br>300mg，十八烷基硅<br>烷键合硅胶 300mg，<br>硅胶 300mg，石墨化<br>炭黑 90mg，15mL/支，<br>25 支/盒，适用于中国<br>药典农残检测 | 无偏离 |
| 38 | 石墨化炭黑氨基<br>复合固相萃取小柱                       | 500mg/500 mg，6mL/<br>支，30 支/盒   | 500mg/500 mg，6mL/<br>支，30 支/盒   | 无偏离 |
| 39 | 强阴离子交换萃<br>取柱（SAX）                        | 盒，200mg/3mL   | 盒，200mg/3mL，50<br>支/pk  | 无偏离 |
| 40 | 混合型强阳离子<br>交换反相固相萃<br>取柱（SCX）             | 盒，60mg/3mL  | 盒，60mg/3mL，50<br>支/pk   | 无偏离 |
| 41 | 苯并(a)芘分子印<br>迹柱(MIP-BAP)                  | 500mg/6ml; 30 个/盒   | 500mg/6ml; 30 个/盒   | 无偏离 |
| 42 | D2-Lamp DAD,<br>MWD and VWD<br>(U3000 氙灯) | 适用于 Thermo<br>Ultimate 3000   | 适用于 Thermo<br>Ultimate 3000   | 无偏离 |
| 43 | 样品瓶                                       | 螺口，2 mL，聚丙烯，<br>用于 PFAS 相关应<br>用，100/包  | 螺口，2 mL，聚丙烯，<br>用于 PFAS 相关应<br>用，100/包  | 无偏离 |
| 44 | 液相小瓶盖                                     | 盖子+垫，螺丝，蓝色，<br>PTFE/红色硅胶隔垫，<br>瓶盖尺寸：12 毫米，<br>100 个/包。  | 盖子+垫，螺丝，蓝色，<br>PTFE/红色硅胶隔垫，<br>瓶盖尺寸：12 毫米，<br>100 个/包。  | 无偏离 |
| 45 | 液相小瓶垫片                                    | 9*1mm/PTFE/硅胶垫<br>片，100 个/包   | 9*1mm/PTFE/硅胶垫<br>片，100 个/包   | 无偏离 |
| 46 | 液相小瓶盖                                     | 盖子，黑色，螺丝，<br>结合 PTFE/硅胶隔  | 盖子，黑色，螺丝，<br>结合 PTFE/硅胶隔  | 无偏离 |

|    |   |   |   |     |
|----|---|---|---|-----|
|    |   | 垫, 2 mL, 100 个/包                                | 垫, 2 mL, 100 个/包                                |     |
| 47 | PEEK 手紧式接头 (用于外径 1/16 英寸的管线)              | 2 个/包, 内径 1.6mm                                 | 2 个/包, 内径 1.6mm                                 | 无偏离 |
| 48 | 氟罗里硅土 SPE 小柱                              | 30 支/盒, 1g/6mL                                  | 30 支/盒, 1g/6mL                                  | 无偏离 |
| 49 | 伏马毒素 FB1 免疫亲和柱(柱容量 $\geq 5000\text{ng}$ ) | 20 支/3mL/盒; 柱容量 $\geq 5000\text{ng}$            | 20 支/3mL/盒; 柱容量 $\geq 5000\text{ng}$            | 无偏离 |
| 50 | 烷基汞进样瓶                                    | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                       | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                       | 无偏离 |
| 51 | 烷基汞进样瓶垫片                                  | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                       | 与普立泰科全自动烷基汞分析仪 MMA72 配套使用                       | 无偏离 |
| 52 | 透明聚丙烯(PP)自动样品瓶                            | 100 个/盒, 9mm 螺纹口, 32×12mm 带盖, 2ml, (带刻度、带盖、聚丙烯) | 100 个/盒, 9mm 螺纹口, 32×12mm 带盖, 2ml, (带刻度、带盖、聚丙烯) | 无偏离 |
| 53 | 气路双通开关                                    | 球阀, 1/8 英寸                                      | 球阀, 1/8 英寸                                      | 无偏离 |
| 54 | 气路三通接头                                    | 三通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                           | 三通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                           | 无偏离 |
| 55 | 螺母、前套圈和后套圈                                | 1/8 英寸, 黄铜, 20/包                                | 1/8 英寸, 黄铜, 20/包                                | 无偏离 |
| 56 | 气路两通接头                                    | 两通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                           | 两通, 1/8 英寸, 黄铜, 2 个/包                           | 无偏离 |
| 57 | 气路堵头                                      | 带螺帽, 1/8 英寸, 黄铜, 6 个/包.                         | 带螺帽, 1/8 英寸, 黄铜, 6 个/包.                         | 无偏离 |
| 58 | CoPurify 印迹柱                              | 500mg/6mL 30/pk                                 | 500mg/6mL 30/pk                                 | 无偏离 |
| 59 | Creole HLB 固相萃取柱                          | 60 mg/3 mL 50/pk                                | 60 mg/3 mL 50/pk                                | 无偏离 |
| 60 | 废液收集安全盖套装 +20L 废液桶                        | 1/pk  | 1/pk  | 无偏离 |
| 61 | 进样安全盖套装                                   | 1/pk  | 1/pk  | 无偏  |

|    |  |  |  |     |
|----|--|--|--|-----|
|    |  |  |  | 离   |
| 62 | 氮气 (N <sub>2</sub> ) 减压阀   | 输入压力 15MPa, 输出接口 M16X1.5                     | 输入压力 15MPa, 输出接口 M16X1.5                     | 无偏离 |
| 63 | 氨基阴离子交换柱   | 500mg, 3mL, 50/pk                            | 500mg, 3mL, 50/pk                            | 无偏离 |
| 64 | C18 固相萃取柱  | 2000mg/12mL, 20/pk                           | 2000mg/12mL, 20/pk                           | 无偏离 |
| 65 | 碱性硅藻土固相萃取柱   | 2000mg, 12mL                                 | 2000mg, 12mL, 20/pk                          | 无偏离 |
| 66 | 中性氧化铝固相萃取小柱  | 500mg/3mL 50/pk                              | 500mg/3mL 50/pk                              | 无偏离 |
| 67 | Cleanert TPT 小柱  | 2g/10mL 20/pkg                               | 2g/10mL 20/pkg                               | 无偏离 |
| 68 | 超高惰性衬管(不分流)  | 入口内衬, 超惰性, 无分裂, 单锥形, 玻璃棉, 5/pk, 适用于 7890B 气相 | 入口内衬, 超惰性, 无分裂, 单锥形, 玻璃棉, 5/pk, 适用于 7890B 气相 | 无偏离 |
| 69 | PTFE (疏水性) 针头过滤器   | 13mm 0.22μm 100/PK                           | 13mm 0.22μm 100/PK                           | 无偏离 |
| 70 | QuEChERS 农残用盐包   | 6gMgSO <sub>4</sub> 、1.5g NaOAc, 50 支/盒      | 6gMgSO <sub>4</sub> 、1.5g NaOAc, 50 支/盒      | 无偏离 |
| 71 | Quechers 农残净化管净化管: PSA 100mg, C18 100mg, GCB 30mg, MgSO <sub>4</sub> 300mg, 带 15ml 离心管 | 50pk/盒                                       | 50/pk  | 无偏离 |
| 72 | 氙灯   | 适用于 U3000                                    | 适用于 U3000                                    | 无偏离 |
| 73 | 氙灯   | 适用于 G4212A                                   | 适用于 G4212A                                   | 无偏离 |
| 74 | DAD 氙灯   | 适用于 1260DAD                                  | 适用于 1260DAD                                  | 无偏离 |
| 75 | DAD 氙灯   | 适用于 1290DAD                                  | 适用于 1290DAD                                  | 无偏离 |
| 76 | VWD 氙灯   | 适用于 G1314                                    | 适用于 G1314                                    | 无偏离 |

|    |                                    |  |  |     |
|----|------------------------------------|--|--|-----|
| 77 | 展青霉素多功能净化柱(228)                    | 5ml 25/pk                                | 5ml 25/pk                                | 无偏离 |
| 78 | 黄曲霉毒素总量免疫亲和柱                       | 3mL, 25 支/盒                              | 3mL, 25 支/盒                              | 无偏离 |
| 79 | 抽滤装置                               | 溶剂过滤器 1L                                 | 溶剂过滤器 1L                                 | 无偏离 |
| 80 | 抽滤装置                               | 接收瓶 1000ml                               | 接收瓶 1000ml                               | 无偏离 |
| 81 | QuEChERS 定制净化管 25mg PSA, 200mg C18 | 2mL(立式小管), 100 个/盒                       | 2mL(立式小管), 100 个/盒                       | 无偏离 |
| 82 | 赭曲霉毒素 A 免疫亲和柱                      | 3mL/支, 15 支/盒                            | 3mL/支, 15 支/盒                            | 无偏离 |
| 83 | 玉米赤霉烯酮免疫亲和柱                        | 3ml/支, 15 支/盒                            | 3ml/支, 15 支/盒                            | 无偏离 |
| 84 | 石墨化碳黑小柱 GCB                        | 500mg/6mL, 30/pk                         | 500mg/6mL, 30/pk                         | 无偏离 |
| 85 | SAX 固相萃取柱                          | CoPurify SAX 500mg/3mL 50pk              | CoPurify SAX 500mg/3mL 50pk              | 无偏离 |
| 86 | SAX 固相萃取柱                          | CoPurify SAX 500mg/6mL 30pk              | CoPurify SAX 500mg/6mL 30pk              | 无偏离 |
| 87 | 蜂蜜前处理固相萃取柱                         | 200/500/200mg, 6mL/支, 30 支/盒             | 200/500/200mg, 6mL/支, 30 支/盒             | 无偏离 |
| 88 | 聚酰胺固相萃取柱                           | 1000mg/6mL, 30 支/盒                       | 1000mg/6mL, 30 支/盒                       | 无偏离 |
| 89 | 聚酰胺固相萃取柱                           | 500mg/6mL, 30 支/盒                        | 500mg/6mL, 30 支/盒                        | 无偏离 |
| 90 | 塑化剂前处理专用固相萃取柱                      | CoPurify 塑化剂前处理专用小柱 500mg/500mg/6mL 30pk | CoPurify 塑化剂前处理专用小柱 500mg/500mg/6mL 30pk | 无偏离 |
| 91 | HLB 固相萃取柱                          | HLB-P 150mg/3ml 50/pk                    | HLB-P 150mg/3ml 50/pk                    | 无偏离 |
| 92 | HLB 固相萃取柱                          | HLB-P 60mg/3ml 50/pk                     | HLB-P 60mg/3ml 50/pk                     | 无偏离 |
| 93 | HLB 固相萃取柱                          | HLB 60mg/3ml 50/pk                       | HLB 60mg/3ml 50/pk                       | 无偏离 |
| 94 | HLB 固相萃取柱                          | HLB 200mg/3ml 50/pk                      | HLB 200mg/3ml 50/pk                      | 无偏离 |

|     |                                  |                                  |                                  |         |
|-----|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---------|
| 95  | HLB 固相萃取柱                        | HLB 500mg/6ml<br>30/pk           | HLB 500mg/6ml<br>30/pk           | 无偏<br>离 |
| 96  | HLB 固相萃取柱                        | 200mg, 6mL/支, 30<br>支/盒          | 200mg, 6mL/支, 30<br>支/盒          | 无偏<br>离 |
| 97  | MAX 固相萃取柱                        | MAX 150mg/6ml<br>30/pk           | MAX 150mg/6ml<br>30/pk           | 无偏<br>离 |
| 98  | MCX 固相萃取柱                        | MCX 60mg/3ml 50/pk               | MCX 60mg/3ml 50/pk               | 无偏<br>离 |
| 99  | WAX 固相萃取柱                        | 60mg/3ml 50/pk                   | 60mg/3ml 50/pk                   | 无偏<br>离 |
| 100 | WAX 固相萃取柱                        | 150mg/6ml 30/pk                  | 150mg/6ml 30/pk                  | 无偏<br>离 |
| 101 | C18 固相萃取柱                        | 500mg, 6mL/支, 30<br>支/盒          | 500mg, 6mL/支, 30<br>支/盒          | 无偏<br>离 |
| 102 | 苏丹红专用柱                           | SD 苏丹红专用柱<br>500mg/6ml           | SD 苏丹红专用柱<br>500mg/6ml           | 无偏<br>离 |
| 103 | 溶剂过滤器                            | 1L, 杯 300ML 瓶<br>1000ML          | 1L, 杯 300ML 瓶<br>1000ML          | 无偏<br>离 |
| 104 | 溶剂过滤器                            | 2L, 杯 500ML 瓶<br>2000ML          | 2L, 杯 500ML 瓶<br>2000ML          | 无偏<br>离 |
| 105 | SelectCore<br>IC-C18 固相萃取<br>柱   | 1mL; 50/pkg                      | 1mL; 50/pkg                      | 无偏<br>离 |
| 106 | SelectCore IC-Na<br>固相萃取柱        | 1mL; 50/pkg                      | 1mL; 50/pkg                      | 无偏<br>离 |
| 107 | SelectCore IC-Ag<br>固相萃取柱        | 1mL; 50/pkg                      | 1mL; 50/pkg                      | 无偏<br>离 |
| 108 | SelectCore<br>IC-Ag/Na 固相萃<br>取柱 | 1mL; 50/pkg                      | 1mL; 50/pkg                      | 无偏<br>离 |
| 109 | SelectCore<br>IC-Ag/H 固相萃<br>取柱  | 1mL; 50/pkg                      | 1mL; 50/pkg                      | 无偏<br>离 |
| 110 | SelectCore<br>IC-Ag/H 固相萃<br>取柱  | 2.5mL; 50/pkg                    | 2.5mL; 50/pkg                    | 无偏<br>离 |
| 111 | UHPLC 在线过滤<br>器滤片                | UHPLC replacement<br>frit, 0.2µm | UHPLC replacement<br>frit, 0.2µm | 无偏<br>离 |
| 112 | UHPLC 在线过滤                       | 在线过滤器套装, 含                       | 在线过滤器套装, 含                       | 无偏      |

|     |                             |  |   |     |
|-----|-----------------------------|--|---|-----|
|     | 器套装                         | 外壳, 滤芯, 液相通用   | 外壳, 滤芯, 液相通用  | 离   |
| 113 | SelectCore<br>QuEChERS 净化管  | 15mL, A05(亚硝酸胺专用); 50/pkg  | 15mL, A05(亚硝酸胺专用); 50/pkg   | 无偏离 |
| 114 | SelectCore<br>QuEChERS 萃取盐包 | 4g MgSO <sub>4</sub> , 1g NaCl; 50/pkg   | 4g MgSO <sub>4</sub> , 1g NaCl; 50/pkg  | 无偏离 |
| 115 | 氟离子选择电极                     | PF-2-01 型或相当者, 适用于雷磁多参数测定仪   | PF-2-01 型或相当者, 适用于雷磁多参数测定仪  | 无偏离 |
| 116 | 氨基固相萃取柱                     | 1g, 6mL  | 1g, 6mL   | 无偏离 |
| 117 | 固相萃取柱                       | SAX/PSA, 250 mg/250 ng, 3mL, 以季铵盐强阴离子/乙二胺 N-丙基硅烷基化硅胶为填料  | SAX/PSA, 250 mg/250 ng, 3mL, 以季铵盐强阴离子/乙二胺 N-丙基硅烷基化硅胶为填料   | 无偏离 |
| 118 | Carb 活性炭固相萃取柱               | 3mL, 0.5g  | 3mL, 0.5g, 50pkg  | 无偏离 |
| 119 | 氨基硅胶酰胺化聚合物/石墨化碳柱            | 1000mg, 6mL  | 1000mg, 6mL, 30pkg  | 无偏离 |
| 120 | 混合型阴离子交换柱                   | N-乙烯吡咯烷酮-二乙烯基苯共聚物基质 -CH <sub>2</sub> N(CH <sub>3</sub> ) <sub>2</sub> C <sub>4</sub> H <sub>9</sub> <sup>+</sup> 为填料, 6mL, 150mg | N-乙烯吡咯烷酮-二乙烯基苯共聚物基质 -CH <sub>2</sub> N(CH <sub>3</sub> ) <sub>2</sub> C <sub>4</sub> H <sub>9</sub> <sup>+</sup> 为填料, 6mL, 150mg, 30pkg | 无偏离 |
| 121 | 硅镁吸附剂型预处理小柱                 | 500mg/6mL  | 500mg/6mL, 30pkg  | 无偏离 |
| 122 | CAX 阳离子交换柱                  | AG 50W-X8 (200 目-400 目) 0.8cm X 4cm  | AG 50W-X8 (200 目-400 目) 0.8cm X 4cm   | 无偏离 |
| 123 | WCX 固相萃取柱                   | 60mg, 3mL  | 60mg, 3mL, 50pkg  | 无偏离 |
| 124 | Cleanert LipoNo 净化管         | 15mL 离心管, 50 支/包   | 15mL 离心管, 50 支/包  | 无偏离 |
| 125 | QuEChERS 净化管                | 15mL, 900mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA; 50/pkg  | 15mL, 900mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA; 50/pkg   | 无偏离 |

|     |                         |   |   |     |
|-----|-------------------------|---|---|-----|
| 126 | QuEChERS 净化管            | 15mL, 855 mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA, 45mg GCB; 50/pkg  | 15mL, 855 mg MgSO <sub>4</sub> , 150mg PSA, 45mg GCB; 50/pkg  | 无偏离 |
| 127 | QuEChERS 净化管            | 15mL, 1200mg MgSO <sub>4</sub> , 400mg PSA, 400mg C18; 50/pkg | 15mL, 1200mg MgSO <sub>4</sub> , 400mg PSA, 400mg C18; 50/pkg | 无偏离 |
| 128 | ICP-MS 透镜抛光纸            | 适用于安捷伦 7700X ICP-MS   | 适用于安捷伦 7700X ICP-MS   | 无偏离 |
| 129 | ESI-L 低浓度调谐混合物          | 100mL/瓶, 适用于安捷伦 LCMS/MS                                       | 100mL/瓶, 适用于安捷伦 LCMS/MS                                       | 无偏离 |
| 130 | ICP-MS Internal Std Mix | S230725025  | S230725025  | 无偏离 |
| 131 | 无纺棉布                    | 适用于安捷伦 LCMS 和 GCMS  | 适用于安捷伦 LCMS 和 GCMS  | 无偏离 |
| 132 | EI 离子源灯丝                | 适用于安捷伦 7000C/7000D  | 适用于安捷伦 7000C/7000D  | 无偏离 |
| 133 | CI 离子源灯丝                | 适用于安捷伦 7000C/7000D  | 适用于安捷伦 7000C/7000D  | 无偏离 |
| 134 | GC-QTOF 灯丝              | 适用于安捷伦 7250, G3850-60021                                      | 适用于安捷伦 7250, G3850-60021                                      | 无偏离 |
| 135 | 灯丝                      | 适用于赛默飞 TSQ9610 气质   | 适用于赛默飞 TSQ9610 气质   | 无偏离 |
| 136 | 泵油                      | 19 号或相当者, 1L/瓶, 适用于赛默飞 9610 爱德华泵                              | 19 号或相当者, 1L/瓶, 适用于赛默飞 9610 爱德华泵                              | 无偏离 |
| 137 | 泵油                      | AVF 45 Platinum, 1 夸脱或相当者, 适用于安捷伦 7000C/7000D 爱德华泵            | AVF 45 Platinum, 1 夸脱或相当者, 适用于安捷伦 7000C/7000D 爱德华泵            | 无偏离 |
| 138 | 真空泵油                    | 1L/瓶, P3 泵油或相当者, 适用于普发真空泵                                     | 1L/瓶, P3 泵油或相当者, 适用于普发真空泵                                     | 无偏离 |
| 139 | 真菌毒素检测专用柱 Cleanert MC   | 1 mL IC 离子小柱 (50 支 /盒)  | 1 mL IC 离子小柱 (50 支 /盒)  | 无偏离 |
| 140 | 呕吐毒素免疫亲                 | 3 mL, 20 支/盒  | 3 mL, 20 支/盒  | 无偏  |

|     |  |   |   |     |
|-----|--|---|---|-----|
|     | 和柱                                     |   |   | 离   |
| 141 | 黄曲霉毒素总量 (B1, B2, G1, G2, M1, M2) 免疫亲和柱 | 15 支/盒; 3 mL  | 15 支/盒; 3 mL  | 无偏离 |
| 142 | AVF60M(或 SW60)泵油                       | 1L/瓶, 适用于安捷伦 6470/6490 机械泵  | 1L/瓶, 适用于安捷伦 6470/6490 机械泵  | 无偏离 |
| 143 | ESI-L 低浓度调谐混合物                         | 100 mL/瓶, 适用于安捷伦 LCMS   | 100 mL/瓶, 适用于安捷伦 LCMS   | 无偏离 |
| 144 | LC/MS 参比质量标准品试剂盒, ES-TOF 生物聚合物分析;      | 包含 7 个 2 mL 安瓿瓶, 其中每个安瓿瓶装有 5 mM 嘌呤、1 M 甲酸铵、0.5 mM HP-0285、0.1 mM HP-0321、0.2 mM HP-1221、0.2 mM HP-1821 和 0.5 mM HP-2421 | 包含 7 个 2 mL 安瓿瓶, 其中每个安瓿瓶装有 5 mM 嘌呤、1 M 甲酸铵、0.5 mM HP-0285、0.1 mM HP-0321、0.2 mM HP-1221、0.2 mM HP-1821 和 0.5 mM HP-2421 | 无偏离 |
| 145 | API-TOF 参比质量溶液试剂盒                      | 适用于安捷伦 6550   | 适用于安捷伦 6550   | 无偏离 |
| 146 | 在线过滤器垫片                                | 0.3 μm, 5/pk  | 0.3 μm, 5/pk  | 无偏离 |
| 147 | ENVI-18 柱                              | 500mg, 6ml, 30/pk   | 500mg, 6ml, 30/pk   | 无偏离 |
| 148 | 中性氧化铝柱                                 | 2g/6ml ( 50 支 /盒 )  | 2g/6ml ( 50 支 /盒 )  | 无偏离 |
| 149 | 硅胶基质柱                                  | 500mg/6ml ( 30 支 /盒 )   | 500mg/6ml ( 30 支 /盒 )   | 无偏离 |
| 150 | 多功能净化柱 TC-M160                         | 25 支/盒  | 25 支/盒  | 无偏离 |
| 151 | Cleanert PBA 利巴韦林专用柱                   | 100 mg/3 mL ( 50 支 /盒 )   | 100 mg/3 mL ( 50 支 /盒 )   | 无偏离 |
| 152 | Cleanert PBA 利巴韦林专用柱                   | 500 mg/6 mL ( 50 支 /盒 )   | 500 mg/6 mL ( 50 支 /盒 )   | 无偏离 |
| 153 | MWCN7S(多壁纳米碳)                          | 粒径 10 nm~20 nm; 颗粒物长度 5 μm~15 μm  | 粒径 10 nm~20 nm; 颗粒物长度 5 μm~15 μm  | 无偏离 |
| 154 | WAX 固相萃取柱                              | 60mg/6 mL 30/pk   | 60mg/6 mL 30/pk   | 无偏离 |

|     |                                      |   |   |     |
|-----|--------------------------------------|---|---|-----|
| 155 | Envi -Carb 活性碳柱                      | 6mL, 0.5g, 30/pk  | 6mL, 0.5g, 30/pk  | 无偏离 |
| 156 | 混合型强阳离子交换反相固相萃取柱 (SCX)               | 500mg/6mL; 30/pk  | 500mg/6mL; 30/pk  | 无偏离 |
| 157 | HLB-Lipid 固相萃取柱                      | 300mg/3mL; 50/pk  | 300mg/3mL; 50/pk  | 无偏离 |
| 158 | 样品瓶板                                 | 用于 54 x 2 mL 样品瓶  | 用于 54 x 2 mL 样品瓶  | 无偏离 |
| 159 | 弗罗里硅土柱                               | 1g, 6mL; 50 支 /盒  | 1g, 6mL; 50 支 /盒  | 无偏离 |
| 160 | silica 柱                             | 500 mg/6 mL 30/pk   | 500 mg/6 mL 30/pk   | 无偏离 |
| 161 | dSPE 纯化管(火锅食品中罂粟碱、吗啡、那可丁、可待因和蒂巴因的测定) | 100mg MgSO <sub>4</sub> , 50mg PSA, 100mg C18, 2mL, 100 支/盒 | 100mg MgSO <sub>4</sub> , 50mg PSA, 100mg C18, 2mL, 100 支/盒 | 无偏离 |
| 162 | CNW dSPE 定制兽药提取包                     | 50pcs/盒   | 50pcs/盒   | 无偏离 |
| 163 | CNW dSPE 定制兽药净化管                     | 25pcs/盒   | 25pcs/盒   | 无偏离 |
| 164 | CNW dSPE 定制兽药净化管—高脂肪基质               | 25pcs/盒   | 25pcs/盒   | 无偏离 |
| 165 | CNW dSPE 兽药定量检测专用提取包(瘦肉精等兽药)         | 50pcs/盒   | 50pcs/盒   | 无偏离 |
| 166 | 亲水 PTFE 针式滤器(粉色)                     | 13mm*0.45μm 100 只/罐   | 13mm*0.45μm 100 只/罐   | 无偏离 |
| 167 | 洗瓶机酸洗液                               | 5L/瓶, 洗瓶机用  | 5L/瓶, 洗瓶机用  | 无偏离 |
| 168 | 洗瓶机碱洗液                               | 5L/瓶, 洗瓶机用  | 5L/瓶, 洗瓶机用  | 无偏离 |
| 169 | 溶剂瓶入口过滤器                             | 20 μm, 玻璃   | 20 μm, 玻璃   | 无偏离 |
| 170 | PTFE Frits                           | 5 pk/包  | 5 pk/包  | 无偏  |

|     |   |   |   |         |
|-----|---|---|---|---------|
|     | (PTFE 滤芯)   |   |   | 离       |
| 171 | 黑色样品瓶盖<br>Cap, ValueLab,<br>black, screw,<br>bnd PTFE/silicone<br>septa | 2 mL, 100/pk                            | 2 mL, 100/pk                            | 无偏<br>离 |
| 172 | 黑色实心拧盖、含<br>红色 PTFE/白色<br>橡胶隔垫, 1.5mm                                   | 1.5mm, 100/袋                            | 1.5mm, 100/袋                            | 无偏<br>离 |
| 173 | 9mm 2mL 聚丙烯<br>样品瓶 (本色<br>PP)   | 9mm, 2mL 聚丙烯材<br>料,本色,100 只 / 塑<br>盒    | 9mm, 2mL 聚丙烯材<br>料,本色,100 只 / 塑<br>盒    | 无偏<br>离 |
| 174 | 9mm 2mL 聚丙烯<br>样品瓶 (棕色<br>PP)   | 9mm, 2mL 聚丙烯材<br>料,棕色,100 只 / 包         | 9mm, 2mL 聚丙烯材<br>料,棕色,100 只 / 包         | 无偏<br>离 |
| 175 | 20mL 螺口顶空瓶  | 22.75 x 75 mm, 100<br>只/盒               | 22.75 x 75 mm, 100<br>只/盒               | 无偏<br>离 |
| 176 | 20mL 顶空瓶  | 22.75 x 75 mm, 100<br>只/盒               | 22.75 x 75 mm, 100<br>只/盒               | 无偏<br>离 |
| 177 | CTC 自动进样器<br>进样针  | 10 $\mu$ L, 固定式针头,<br>50 mm, 26 号       | 10 $\mu$ L, 固定式针头,<br>50 mm, 26 号       | 无偏<br>离 |
| 178 | Quick Connect 快<br>速连接毛细管   | 不锈钢, 0.12 x 105<br>mm                   | 不锈钢, 0.12 x 105<br>mm                   | 无偏<br>离 |
| 179 | A-Line 前密封圈   | 内径 : 1.6 mm                             | 内径 : 1.6 mm                             | 无偏<br>离 |
| 180 | ITEX-2 Tenax 捕<br>集阱  | 适用于 PAL 智能进<br>样针 ITEX-2                | 适用于 PAL 智能进<br>样针 ITEX-2                | 无偏<br>离 |
| 181 | 氟离子电极<br>(PF-202)   | PF-202 或相当                              | PF-202 或相当                              | 无偏<br>离 |
| 182 | 电导电极  | DJS-0.1VTG (光亮)<br>型或相当                 | DJS-0.1VTG (光亮)<br>型或相当                 | 无偏<br>离 |
| 183 | 液相小瓶盖 (盖+<br>垫)   | 蓝色盖与红色硅胶隔<br>垫, 100 个/包。瓶盖<br>尺寸: 12 毫米 | 蓝色盖与红色硅胶隔<br>垫, 100 个/包。瓶盖<br>尺寸: 12 毫米 | 无偏<br>离 |
| 184 | 液相小瓶盖的垫   | 红色硅胶隔垫, 100<br>个/包。                     | 红色硅胶隔垫, 100<br>个/包。                     | 无偏<br>离 |
| 185 | 棕色进样小瓶  | 2mL, 100 个/盒                            | 2mL, 100 个/盒                            | 无偏<br>离 |
| 186 | ICP-MS 的调谐  | 500mL/瓶, 适用于安                           | 500mL/瓶, 适用于安                           | 无偏      |

|     |                               |   |   |     |
|-----|-------------------------------|---|---|-----|
|     | 溶液                            | 捷伦 7700X                                  | 捷伦 7700X                                  | 离   |
| 187 | ICPMS 进样蠕动泵管                  | ID0.381mm, 0.020inch, L406mm, 12 根/袋      | ID0.381mm, 0.020inch, L406mm, 12 根/袋      | 无偏离 |
| 188 | ICPMS 内标蠕动泵管                  | ID0.508mm, 0.015inch, L406mm, 12 根/袋      | ID0.508mm, 0.015inch, L406mm, 12 根/袋      | 无偏离 |
| 189 | ICPMS 内标蠕动泵管                  | 内径 0.89 mm, 12 件/包                        | 内径 0.89 mm, 12 件/包                        | 无偏离 |
| 190 | ISIS-DS, 密封垫圈                 | 适用于 ICPMS                                 | 适用于 ICPMS                                 | 无偏离 |
| 191 | 液体比重铂金丝                       | 10cm/条, 适用于蜂蜜相对密度韦氏比重称                    | 10cm/条, 适用于蜂蜜相对密度韦氏比重称                    | 无偏离 |
| 192 | Bonnacats-MA HLB 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/pk | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/pk | 无偏离 |
| 193 | 8 联磁棒套                        | 40 件/包                                    | 40 件/包                                    | 无偏离 |
| 194 | Bonnacats-MA MAX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 无偏离 |
| 195 | Bonnacats-MA WAX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 无偏离 |
| 196 | Bonnacats-MA MCX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 无偏离 |
| 197 | Bonnacats-MA WCX 磁性固相萃取剂      | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 无偏离 |
| 198 | Bonnacats-MA WCX Plus 磁性固相萃取剂 | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 无偏离 |
| 199 | Bonnacats-MA PS 磁性固相萃取剂       | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 30-50 $\mu$ m; 55-90 $\text{\AA}$ ; 1g/包  | 无偏离 |
| 200 | 湿热灭菌锅内篮 (底部密封)                | 不锈钢, 外径 (直径 37cm, 高 30cm) /个              | 不锈钢, 外径 (直径 37cm, 高 30cm) /个              | 无偏离 |
| 201 | 薄膜过滤系统更换滤头/EZ-Fit/个           | EZ-Fit/个 /EZFITMIHE3                      | EZ-Fit/个 /EZFITMIHE3                      | 无偏离 |

|     |                        |   |   |         |
|-----|------------------------|---|---|---------|
| 202 | 铍元素空心阴极灯               | 适用于原子吸收<br>Perkin900T                               | 适用于原子吸收<br>Perkin900T                               | 无偏<br>离 |
| 203 | 不起毛布                   | 同等于安捷伦液质离子源清洗用布（适用于6430、6470液质），23×23cm，100%棉，15/PK | 同等于安捷伦液质离子源清洗用布（适用于6430、6470液质），23×23cm，100%棉，15/PK | 无偏<br>离 |
| 204 | ICPMS 电感耦合等离子体质谱内标混合液  | 100mL，适用于安捷伦7700x                                   | 100mL，适用于安捷伦7700x                                   | 无偏<br>离 |
| 205 | 砂纸                     | 30μm 氧化铝，5张/包，LC/MS 清洁用                             | 30μm 氧化铝，5张/包，LC/MS 清洁用                             | 无偏<br>离 |
| 206 | 砂纸                     | 4000目（4μm），包，LC/MS 清洁用                              | 4000目（4μm），包，LC/MS 清洁用                              | 无偏<br>离 |
| 207 | ITEX-II Tenax trap 捕集管 | TA 80/100   | TA 80/100   | 无偏<br>离 |
| 208 | ITEX 进样针               | 1.3mL   | 1.3mL   | 无偏<br>离 |
| 209 | CTC itex 捕集管-carboxen  | CTC, PAL itex 捕集管针, Carboxen                        | CTC, PAL itex 捕集管针, Carboxen                        | 无偏<br>离 |
| 210 | CTC Itex 捕集管-carbotrap | CTC, PAL itex 捕集管针, Carbotrap                       | CTC, PAL itex 捕集管针, Carbotrap                       | 无偏<br>离 |
| 211 | CTC 顶空进样针              | 2.5 mL，固定式针头，PTFE 头推杆，23/56/侧孔针尖                    | 2.5 mL，固定式针头，PTFE 头推杆，23/56/侧孔针尖                    | 无偏<br>离 |
| 212 | 固相萃取针                  | 材质<br>CAR/PDMS/DVB                                  | 材质<br>CAR/PDMS/DVB                                  | 无偏<br>离 |
| 213 | 聚四氟乙烯液相进样瓶             | 100个/盒  | 100个/盒  | 无偏<br>离 |
| 214 | 250ul 带有聚合物支脚的聚丙烯内插管   | 250ul，100个/包  | 250ul，100个/包  | 无偏<br>离 |
| 215 | 250ul 带有聚合物支脚的玻璃内插管    | 250ul，100个/包  | 250ul，100个/包  | 无偏<br>离 |
| 216 | Oasis PRiME HLB 小柱     | 6cc/200 mg，30支/盒                                    | 6cc/200 mg，30支/盒                                    | 无偏<br>离 |
| 217 | Captiva EMR-Lipid, 3   | 3 mL，100支/盒   | 3 mL，100支/盒   | 无偏      |

|     |  |   |   |         |
|-----|--|---|---|---------|
|     | mL cartridges                            |   |   | 离       |
| 218 | Captiva<br>EMR-Lipid, 1<br>mL cartridges | 1 mL , 100 支/盒  | 1 mL , 100 支/盒  | 无偏<br>离 |
| 219 | Captiva<br>EMR-Lipid HF                  | 3 mL, 300 mg, 100<br>支/包  | 3 mL, 300 mg, 100<br>支/包  | 无偏<br>离 |
| 220 | InfinityLab 去活<br>剂添加剂                   | 25ml/瓶  | 25ml/瓶  | 无偏<br>离 |
| 221 | Quick Connect 快<br>速连接毛细管                | 不锈钢, 0.12 x 150<br>mm   | 不锈钢, 0.12 x 150<br>mm   | 无偏<br>离 |
| 222 | InfinityLab Quick<br>Turn LC fitting     | 不锈钢, 内径: 1.6 mm   | 不锈钢, 内径: 1.6 mm   | 无偏<br>离 |
| 223 | InfinityLab Quick<br>Connect LC fitting  | 不锈钢, 内径: 1.6 mm   | 不锈钢, 内径: 1.6 mm   | 无偏<br>离 |
| 224 | Quick Turn 不锈<br>钢毛细管                    | 不锈钢, 0.17 x 105<br>mm/不锈钢, 0.17 x<br>150 mm                         | 不锈钢, 0.17 x 105<br>mm/不锈钢, 0.17 x<br>150 mm                         | 无偏<br>离 |
| 225 | 毛细管,用于在线<br>过滤器                          | 不锈钢, 0.12 x 50<br>mm, 软管  | 不锈钢, 0.12 x 50<br>mm, 软管  | 无偏<br>离 |
| 226 | InfinityLab Quick<br>Change 在线过滤<br>器组件  | 包括 5 个滤盘(直径<br>2.1 mm, 孔径 0.2<br>$\mu\text{m}$ ), 带 90 mm 毛<br>细管软管 | 包括 5 个滤盘(直径<br>2.1 mm, 孔径 0.2<br>$\mu\text{m}$ ), 带 90 mm 毛<br>细管软管 | 无偏<br>离 |
| 227 | InfinityLab Quick<br>Change 滤盘           | 直径 2.1 mm, 孔径<br>0.2 $\mu\text{m}$ , 5/包                            | 直径 2.1 mm, 孔径<br>0.2 $\mu\text{m}$ , 5/包                            | 无偏<br>离 |
| 228 | 捕集阱-氮气                                   | 大容量通用捕集阱,<br>氮气, 1/4 英寸, 300<br>psig. 包括黄铜接头。                       | 大容量通用捕集阱,<br>氮气, 1/4 英寸, 300<br>psig. 包括黄铜接头。                       | 无偏<br>离 |
| 229 | 捕集阱-氮气                                   | 大容量通用捕集阱,<br>氮气, 1/8 英寸, 300<br>psig. 包括黄铜接头。                       | 大容量通用捕集阱,<br>氮气, 1/8 英寸, 300<br>psig. 包括黄铜接头。                       | 无偏<br>离 |
| 230 | 捕集阱-空气                                   | 大容量水分捕集阱,<br>1/8 英寸, 250 psig                                       | 大容量水分捕集阱,<br>1/8 英寸, 250 psig                                       | 无偏<br>离 |
| 231 | 捕集阱-氢气                                   | 大容量通用捕集阱,<br>氢气, 1/8 英寸, 300<br>psig                                | 大容量通用捕集阱,<br>氢气, 1/8 英寸, 300<br>psig                                | 无偏<br>离 |
| 232 | 捕集阱-氦气                                   | 大容量通用捕集阱,<br>氦气, 1/8 英寸, 300<br>psig. 包括黄铜接头。                       | 大容量通用捕集阱,<br>氦气, 1/8 英寸, 300<br>psig. 包括黄铜接头。                       | 无偏<br>离 |

|     |                                |   |   |     |
|-----|--------------------------------|---|---|-----|
| 233 | 汞元素空心阴极灯                       | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780  | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780  | 无偏离 |
| 234 | 砷元素空心阴极灯                       | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780  | 适用于北京海光品牌原子荧光 AFS-9780  | 无偏离 |
| 235 | 气相进样针                          | ALS 进样针, 10 $\mu$ L, 固定式针头, 26G 针尖, 适用于 Thermo 气相色谱仪                                    | ALS 进样针, 10 $\mu$ L, 固定式针头, 26G 针尖, 适用于 Thermo 气相色谱仪                                    | 无偏离 |
| 236 | ULPURIFY 动物源性样品瘦肉精提取管          | 含均质子, 50mL, 5/pkg   | 含均质子, 50mL, 5/pkg   | 无偏离 |
| 237 | ULPURIFY 净化管                   | 含均质子, 15mL, 5/pkg   | 含均质子, 15mL, 5/pkg   | 无偏离 |
| 238 | ProElut QuE 15mL Tube 亚硝酸专用净化管 | 15mL, 150mg PLS-A 50/pkg  | 15mL, 150mg PLS-A 50/pkg  | 无偏离 |
| 239 | Bond Elut EMR-Lipid 分散 SPE     | 50/包. 15 mL 离心管中含有 1 g 预先称重的吸附剂   | 50/包. 15 mL 离心管中含有 1 g 预先称重的吸附剂   | 无偏离 |
| 240 | 气相气路铜管                         | 1/8 英寸 $\times$ 1.65 毫米内径, 50 英尺  | 1/8 英寸 $\times$ 1.65 毫米内径, 50 英尺  | 无偏离 |
| 241 | 气路两通接头                         | 两通, 1/4 英寸, 黄铜, 2 个/包   | 两通, 1/4 英寸, 黄铜, 2 个/包   | 无偏离 |
| 242 | Super Clean 筒式气体过滤器底座和附件       | 适用于 Thermo 气相色谱仪  | 适用于 Thermo 气相色谱仪  | 无偏离 |
| 243 | Super Clean™ 氦气筒式过滤器           | 不包括底座, 带指示器的三路过滤器-水分、氧气、烃类, 适用于 Thermo GC/MS 氦气预处理。                                     | 不包括底座, 带指示器的三路过滤器-水分、氧气、烃类, 适用于 Thermo GC/MS 氦气预处理。                                     | 无偏离 |
| 244 | Super Clean 气体筒式过滤器            | 不包括底座, 带指示器的三路过滤器-水分、氧气、烃类, 适用于 Thermo 气相色谱仪 He、H <sub>2</sub> 、N <sub>2</sub> 、AR 预处理。 | 不包括底座, 带指示器的三路过滤器-水分、氧气、烃类, 适用于 Thermo 气相色谱仪 He、H <sub>2</sub> 、N <sub>2</sub> 、AR 预处理。 | 无偏离 |
| 245 | Gas Clean 载气净化器                | Agilent Gas Clean 载气净化器. 载气或  | Agilent Gas Clean 载气净化器. 载气或  | 无偏离 |

|     |                   |   |   |     |
|-----|-------------------|---|---|-----|
|     |                   | GC/MS 或三重气体净化过滤器, 去除 MS 载气中的氧气、水分和烃类。   | GC/MS 或三重气体净化过滤器, 去除 MS 载气中的氧气、水分和烃类。   |     |
| 246 | Gas Clean 连接单元    | 1 位, 1/8 英寸, 可容纳一个 Gas Clean 气体净化过滤器并且使用 1/8 英寸接头。  | 1 位, 1/8 英寸, 可容纳一个 Gas Clean 气体净化过滤器并且使用 1/8 英寸接头。  | 无偏离 |
| 247 | Gas Clean 气体净化器套件 | 包括一个 1 位 1/8 英寸连接单元和两个载气净化器   | 包括一个 1 位 1/8 英寸连接单元和两个载气净化器   | 无偏离 |
| 248 | IC-RP 小柱          | 1mL; 50/pkg   | 1mL; 50/pkg   | 无偏离 |
| 249 | 脱氧雪腐镰刀菌烯醇免疫亲和柱    | 3mL/20pcs/盒, 柱容量 ≥1000ng  | 3mL/20pcs/盒, 柱容量 ≥1000ng  | 无偏离 |
| 250 | 离子色谱阴离子抑制器        | Dionex AERS 500 4mm 或相当者, 适用于戴安离子色谱   | Dionex AERS 500 4mm 或相当者, 适用于戴安离子色谱   | 无偏离 |
| 251 | 单向进气阀 A 款         | 单向进气阀 A 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve A(建议 6 个月更换一次) 接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸: 高约 33mm, 最大处直径约 20mm, 接口螺牙 1/4 英寸 28 牙                       | 单向进气阀 A 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve A(建议 6 个月更换一次) 接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸: 高约 33mm, 最大处直径约 20mm, 接口螺牙 1/4 英寸 28 牙                       | 无偏离 |
| 252 | 单向进气阀 B 款         | 单向进气阀 B 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve B(建议 6 个月更换一次) 带书写标签, 接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸: 高约 33mm, 最大处直径约 20mm, 接口螺牙 1/4 英寸 28 牙, 标签长*宽=32*18mm | 单向进气阀 B 款 1/4 英寸 28 牙 Air Valve B(建议 6 个月更换一次) 带书写标签, 接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸: 高约 33mm, 最大处直径约 20mm, 接口螺牙 1/4 英寸 28 牙, 标签长*宽=32*18mm | 无偏离 |
| 253 | 单向进气阀 C 款         | 单向进气阀 C 款 1/4   | 单向进气阀 C 款 1/4   | 无偏  |

|     |                               |   |   |     |
|-----|-------------------------------|---|---|-----|
|     |                               | 英寸 28 牙 Air Valve C(建议 6 个月更换一次)带计时标签,接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸:高约 33mm,最大处直径约 20mm,接口螺牙 1/4 英寸 28 牙,标签长*宽=40*19mm | 英寸 28 牙 Air Valve C(建议 6 个月更换一次)带计时标签,接口和 SCAT/安捷伦等品牌的盖子兼容 1/pk 产品尺寸:高约 33mm,最大处直径约 20mm,接口螺牙 1/4 英寸 28 牙,标签长*宽=40*19mm | 离   |
| 254 | 单孔溶剂盖 GL45                    | 单孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap I (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *1)1/pk 产品尺寸:最高处约 65mm,最大处外径约 55mm,盖子内牙为 GL45,接口均为 1/4 英寸 28 牙    | 单孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap I (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *1)1/pk 产品尺寸:最高处约 65mm,最大处外径约 55mm,盖子内牙为 GL45,接口均为 1/4 英寸 28 牙    | 无偏离 |
| 255 | 两孔溶剂盖 GL45                    | 两孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap II (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *2+堵头*1)1/pk   | 两孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap II (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *2+堵头*1)1/pk   | 无偏离 |
| 256 | 三孔溶剂盖 GL45                    | 三孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap III (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *3+堵头*2)1/pk  | 三孔溶剂盖 GL45 solvent Safety Cap III (含单向进气阀 *1+3.2mm 管路接头 *3+堵头*2)1/pk  | 无偏离 |
| 257 | ICP MSInternalStdMix (ICP_内标) | 适用于安捷伦 7700X ICP-MS   | 适用于安捷伦 7700X ICP-MS   | 无偏离 |
| 258 | 液相色谱柱                         | ODS-AQ C18, 4.6×250mm, 5μm  | ODS-AQ C18, 4.6×250mm, 5μm  | 无偏离 |
| 259 | 气相色谱柱                         | -5, 30m×0.32mm, 0.25 μm   | -5, 30m×0.32mm, 0.25 μm   | 无偏离 |
| 260 | 液相色谱柱                         | C18, 150mm×4.6mm, 5 μm  | C18, 150mm×4.6mm, 5 μm  | 无偏离 |
| 261 | 液相色谱柱                         | sino chrom C8,  | sino chrom C8,  | 无偏  |

|     |       |   |   |         |
|-----|-------|---|---|---------|
|     |       | 250×4.6mm, 5 μ m  | 250×4.6mm, 5 μ m  | 离       |
| 262 | 液相色谱柱 | C8, 250×4.6mm, 5μm  | C8, 250×4.6mm, 5μm  | 无偏<br>离 |
| 263 | 气相色谱柱 | -17MS,<br>30m×0.25mm, 0.25μm                                    | -17MS,<br>30m×0.25mm, 0.25μm                                    | 无偏<br>离 |
| 264 | 液相色谱柱 | NH2, 3.0×150mm,<br>5μm  | NH2, 3.0×150mm,<br>5μm  | 无偏<br>离 |
| 265 | 液相色谱柱 | HILIC, 2.1×50mm   | HILIC, 2.1×50mm   | 无偏<br>离 |
| 266 | 液相色谱柱 | HILIC, 3.0×100mm  | HILIC, 3.0×100mm  | 无偏<br>离 |
| 267 | 气相色谱柱 | BP-624, 30m,<br>0.53mm, 3.00μm                                  | BP-624, 30m,<br>0.53mm, 3.00μm                                  | 无偏<br>离 |
| 268 | 气相色谱柱 | BP-5,<br>30m×0.25mm×0.25 μ<br>m                                 | BP-5,<br>30m×0.25mm×0.25 μ<br>m                                 | 无偏<br>离 |
| 269 | 液相色谱柱 | ChromCore C30-VE,<br>3μm, 4.6×150mm                             | ChromCore C30-VE,<br>3μm, 4.6×150mm                             | 无偏<br>离 |
| 270 | 液相色谱柱 | ChromCore PFP,<br>3μm, 4.6×150mm                                | ChromCore PFP,<br>3μm, 4.6×150mm                                | 无偏<br>离 |
| 271 | 液相色谱柱 | ChromCore PFP,<br>1.8μm, 3.0X150mm                              | ChromCore PFP,<br>1.8μm, 3.0X150mm                              | 无偏<br>离 |
| 272 | 液相色谱柱 | ChromCore C18,<br>3μm, 2.1×100mm                                | ChromCore C18,<br>3μm, 2.1×100mm                                | 无偏<br>离 |
| 273 | 液相色谱柱 | ChromCore C18,<br>1.8μm, 2.1×100mm                              | ChromCore C18,<br>1.8μm, 2.1×100mm                              | 无偏<br>离 |
| 274 | 液相色谱柱 | ChromCore Ephedra<br>麻黄专用柱, 5μm,<br>4.6×250mm                   | ChromCore Ephedra<br>麻黄专用柱, 5μm,<br>4.6×250mm                   | 无偏<br>离 |
| 275 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-MS<br>Pesticides 中药农残专<br>用柱, 2.6μm,<br>2.1×100mm | ChromCore C18-MS<br>Pesticides 中药农残专<br>用柱, 2.6μm,<br>2.1×100mm | 无偏<br>离 |
| 276 | 液相色谱柱 | ChromCore 300 SCX,<br>5μm, 4.6×250mm                            | ChromCore 300 SCX,<br>5μm, 4.6×250mm                            | 无偏<br>离 |
| 277 | 液相色谱柱 | ChromCore NH2,<br>3μm, 2.1×100mm                                | ChromCore NH2,<br>3μm, 2.1×100mm                                | 无偏<br>离 |
| 278 | 液相色谱柱 | ChromCore NH2,<br>5μm, 4.6×250mm                                | ChromCore NH2,<br>5μm, 4.6×250mm                                | 无偏<br>离 |

|     |       |   |   |         |
|-----|-------|---|---|---------|
| 279 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-P,<br>4.6×150mm, 5μm  | ChromCore C18-P,<br>4.6×150mm, 5μm  | 无偏<br>离 |
| 280 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>C18-AC ,<br>4.6×150mm, 3μm                                   | ChromCore<br>C18-AC ,<br>4.6×150mm, 3μm                                   | 无偏<br>离 |
| 281 | 液相色谱柱 | Supersil Polar-Phenyl,<br>120Å 5μm<br>ID4.6mm×250mm                       | Supersil Polar-Phenyl,<br>120Å 5μm<br>ID4.6mm×250mm                       | 无偏<br>离 |
| 282 | 液相色谱柱 | Supersil AQ-C18,<br>2.1mm×100mm, 3μm                                      | Supersil AQ-C18,<br>2.1mm×100mm, 3μm                                      | 无偏<br>离 |
| 283 | 液相色谱柱 | Supersil AQ-C18,<br>4.6mm×250mm, 5μm                                      | Supersil AQ-C18,<br>4.6mm×250mm, 5μm                                      | 无偏<br>离 |
| 284 | 液相色谱柱 | JADE-PAK<br>KP-C18-AQ , 1.7 μ<br>m, 100×2.1mm                             | JADE-PAK<br>KP-C18-AQ , 1.7 μ<br>m, 100×2.1mm                             | 无偏<br>离 |
| 285 | 气相色谱柱 | VT-17MS ,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | VT-17MS ,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | 无偏<br>离 |
| 286 | 气相色谱柱 | VT-624 MS,<br>30m×0.25mm×1.40μm   | VT-624 MS,<br>30m×0.25mm×1.40μm   | 无偏<br>离 |
| 287 | 气相色谱柱 | VT-WAX,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | VT-WAX,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | 无偏<br>离 |
| 288 | 液相色谱柱 | ChromCore<br>HILIC-CM 环丙氨嗪<br>专用柱,<br>3μm×2.1×150mm                       | ChromCore<br>HILIC-CM 环丙氨嗪<br>专用柱,<br>3μm×2.1×150mm                       | 无偏<br>离 |
| 289 | 液相色谱柱 | InfinityLab Poroshell<br>120 Bonus-RP 或性能<br>相当者, 2.1 x 150<br>mm, 2.7 μm | InfinityLab Poroshell<br>120 Bonus-RP 或性能<br>相当者, 2.1 x 150<br>mm, 2.7 μm | 无偏<br>离 |
| 290 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC<br>C18 , 2.1 × 100 mm,<br>1.8 μm                             | Athena UHPLC<br>C18 , 2.1 × 100 mm,<br>1.8 μm                             | 无偏<br>离 |
| 291 | 液相色谱柱 | Athena C18-WP ,<br>2.1× 150 mm, 5 μm                                      | Athena C18-WP ,<br>2.1× 150 mm, 5 μm                                      | 无偏<br>离 |
| 292 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC<br>C18 , 2.1×150 mm,<br>1.8 μm                               | Athena UHPLC<br>C18 , 2.1×150 mm,<br>1.8 μm                               | 无偏<br>离 |
| 293 | 液相色谱柱 | Athena UHPLC<br>C18 , 2.1×100 mm,<br>1.8 μm                               | Athena UHPLC<br>C18 , 2.1×100 mm,<br>1.8 μm                               | 无偏<br>离 |

|     |       |   |   |     |
|-----|-------|---|---|-----|
| 294 | 液相色谱柱 | Athena C18 , 2.1×150mm, 3 μm                          | Athena C18 , 2.1×150mm, 3 μm                          | 无偏离 |
| 295 | 液相色谱柱 | AQ C18 , 2.1×100mm 3 μm                               | AQ C18 , 2.1×100mm 3 μm                               | 无偏离 |
| 296 | 液相色谱柱 | C18, 250×4.6mm 5μm                                    | C18, 250×4.6mm 5μm                                    | 无偏离 |
| 297 | 液相色谱柱 | NH2 , 3.0×150mm, 5μm                                  | NH2 , 3.0×150mm, 5μm                                  | 无偏离 |
| 298 | 液相色谱柱 | ChromCore C18-MS Pesticides 中药农残专用柱, 2.6μm, 2.1×100mm | ChromCore C18-MS Pesticides 中药农残专用柱, 2.6μm, 2.1×100mm | 无偏离 |
| 299 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1×50mm, 1.7μm               | Supersil Coreshell C18, 2.1×50mm, 1.7μm               | 无偏离 |
| 300 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1×100mm, 2.6μm              | Supersil Coreshell C18, 2.1×100mm, 2.6μm              | 无偏离 |
| 301 | 液相色谱柱 | Accucore RP-MS 或性能相当者 , 2.1×100mm 2.6μm               | Accucore RP-MS 或性能相当者 , 2.1×100mm 2.6μm               | 无偏离 |
| 302 | 液相色谱柱 | SB C18 RRHD 或性能相当者, 1.8μm, 2.1×50mm 1.8μm             | SB C18 RRHD 或性能相当者, 1.8μm, 2.1×50mm 1.8μm             | 无偏离 |
| 303 | 气相色谱柱 | DB-1 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25m                       | DB-1 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25m                       | 无偏离 |
| 304 | 液相色谱柱 | C18 MGII, 250×4.6mm×5μm                               | C18 MGII, 250×4.6mm×5μm                               | 无偏离 |
| 305 | 液相色谱柱 | NH2, 3.0×150mm, 5μm                                   | NH2, 3.0×150mm, 5μm                                   | 无偏离 |
| 306 | 液相色谱柱 | NH2, 4.6×250mm, 5μm                                   | NH2, 4.6×250mm, 5μm                                   | 无偏离 |
| 307 | 液相色谱柱 | HILIC, 4.6×250mm, 5μm                                 | HILIC, 4.6×250mm, 5μm                                 | 无偏离 |
| 308 | 气相色谱柱 | DB-1 或性能相当者, 30m×0.25mm×0.25μm                        | DB-1 或性能相当者, 30m×0.25mm×0.25μm                        | 无偏离 |
| 309 | 气相色谱柱 | DB-5 或性能相当者, 30m×0.25mm×0.5μm                         | DB-5 或性能相当者, 30m×0.25mm×0.5μm                         | 无偏离 |
| 310 | 气相色谱柱 | DB-17 或性能相当   | DB-17 或性能相当   | 无偏  |

|     |                   |  |  |     |
|-----|-------------------|--|--|-----|
|     |                   | 者,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | 者,<br>30m×0.25mm×0.25μm  | 离   |
| 311 | 气相色谱柱             | DB-1701 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.25μm                                 | DB-1701 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.25μm                                 | 无偏离 |
| 312 | 超高惰性气相色谱柱         | DB-1ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.5μm                                   | DB-1ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.5μm                                   | 无偏离 |
| 313 | 超高惰性气相色谱柱         | DB-5ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.5μm                                   | DB-5ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.5μm                                   | 无偏离 |
| 314 | 气相色谱柱             | DB-17ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.25μm                                 | DB-17ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.25μm                                 | 无偏离 |
| 315 | 气相色谱柱             | VF-1701ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.25μm                               | VF-1701ms 或性能相当者,<br>30m×0.25mm×0.25μm                               | 无偏离 |
| 316 | 气相色谱柱             | DB-5ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)  | DB-5ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)  | 无偏离 |
| 317 | 气相色谱柱             | DB-17ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统) | DB-17ms Intuvo 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统) | 无偏离 |
| 318 | 超高惰性 Intuvo 气相色谱柱 | DB-WAX 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)         | DB-WAX 或性能相当者, 30m, 0.25mm, 0.25μm, (适用于 Intuvo 9000 气相色谱系统)         | 无偏离 |
| 319 | 液相色谱柱             | HPLC Column AQ C18, 4.6×150mm 5μm                                    | HPLC Column AQ C18, 4.6×150mm 5μm                                    | 无偏离 |
| 320 | 液相色谱柱             | HPLC Column Kona C18, 4.6×150mm 5μm                                  | HPLC Column Kona C18, 4.6×150mm 5μm                                  | 无偏离 |
| 321 | 液相色谱柱             | HPLC Column Hubble C18, 4.6×150mm                                    | HPLC Column Hubble C18, 4.6×150mm                                    | 无偏离 |

|     |       |  |  |     |
|-----|-------|--|--|-----|
|     |       | 5μm  | 5μm  |     |
| 322 | 色谱柱   | ChromCoreZn Reduction Column ( 锌柱 ) , 4.6×50mm               | ChromCoreZn Reduction Column ( 锌柱 ) , 4.6×50mm               | 无偏离 |
| 323 | 液相色谱柱 | ValueLab LC GP-C30 , 4.6×250mm 3μm                           | ValueLab LC GP-C30 , 4.6×250mm 3μm                           | 无偏离 |
| 324 | 液相色谱柱 | ValueLab LC GP-C18/SCX , 4.6×150mm 5μm                       | ValueLab LC GP-C18/SCX , 4.6×150mm 5μm                       | 无偏离 |
| 325 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 3μm, 2.1×100mm                              | Ultimate XB-C18, 3μm, 2.1×100mm                              | 无偏离 |
| 326 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-NH2, 3μm, 2.1×100mm                              | Ultimate XB-NH2, 3μm, 2.1×100mm                              | 无偏离 |
| 327 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×100mm                            | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×100mm                            | 无偏离 |
| 328 | 液相色谱柱 | Ultimate HILIC, 1.8μm, 2.1×100mm                             | Ultimate HILIC, 1.8μm, 2.1×100mm                             | 无偏离 |
| 329 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 3μm, 2.1×100mm                                  | Xtimate C18, 3μm, 2.1×100mm                                  | 无偏离 |
| 330 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 3μm, 4.6×150mm                                  | Xtimate C18, 3μm, 4.6×150mm                                  | 无偏离 |
| 331 | 液相色谱柱 | Xtimate C18, 5μm, 4.6×250mm                                  | Xtimate C18, 5μm, 4.6×250mm                                  | 无偏离 |
| 332 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×50mm                             | Ultimate XB-C18, 1.8μm, 2.1×50mm                             | 无偏离 |
| 333 | 液相色谱柱 | Ultimate AQ-C18, 3μm, 4.6×100mm                              | Ultimate AQ-C18, 3μm, 4.6×100mm                              | 无偏离 |
| 334 | 液相色谱柱 | Ultimate AQ-C18, 5μm, 4.6×250mm                              | Ultimate AQ-C18, 5μm, 4.6×250mm                              | 无偏离 |
| 335 | 液相色谱柱 | Ultimate XB-C30, 3μm, 4.6×150mm                              | Ultimate XB-C30, 3μm, 4.6×150mm                              | 无偏离 |
| 336 | 液相色谱柱 | UltraCore 2.5 SuperC18, 2.5μm, 2.1×100mm                     | UltraCore 2.5 SuperC18, 2.5μm, 2.1×100mm                     | 无偏离 |
| 337 | 液相色谱柱 | ZORBAX RRHD Eclipse Plus C18 , 2.1 x 50 mm, 1.8 μm, 1200 bar | ZORBAX RRHD Eclipse Plus C18 , 2.1 x 50 mm, 1.8 μm, 1200 bar | 无偏离 |

|     |       |  |  |         |
|-----|-------|--|--|---------|
| 338 | 液相色谱柱 | JADE-PAK<br>ODS-AQ,<br>4.6×250mm, 5μm                | JADE-PAK<br>ODS-AQ,<br>4.6×250mm, 5μm                | 无偏<br>离 |
| 339 | 液相色谱柱 | ZORBAX SB-C18 或<br>性能相当者 ,<br>4.6×250mm 5μm          | ZORBAX SB-C18 或<br>性能相当者 ,<br>4.6×250mm 5μm          | 无偏<br>离 |
| 340 | 液相色谱柱 | Zorbax Extend C18 或<br>性能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm      | Zorbax Extend C18 或<br>性能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm      | 无偏<br>离 |
| 341 | 液相色谱柱 | Zorbax Bonus-RP 或<br>性能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm        | Zorbax Bonus-RP 或<br>性能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm        | 无偏<br>离 |
| 342 | 液相色谱柱 | Accucore PFP 或性能<br>相当者, 2.1×100mm,<br>2.6μm         | Accucore PFP 或性能<br>相当者, 2.1×100mm,<br>2.6μm         | 无偏<br>离 |
| 343 | 液相色谱柱 | Pursuit XRS C18 或性<br>能相当者,<br>4.6×250mm 5μm         | Pursuit XRS C18 或性<br>能相当者,<br>4.6×250mm 5μm         | 无偏<br>离 |
| 344 | 液相色谱柱 | Mercury 5u NH2(2)或<br>性能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm       | Mercury 5u NH2(2)或<br>性能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm       | 无偏<br>离 |
| 345 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 EC-C18<br>或性能相当者, 3.0 x<br>50 mm, 4 μm | Poroshell 120 EC-C18<br>或性能相当者, 3.0 x<br>50 mm, 4 μm | 无偏<br>离 |
| 346 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18<br>或性能相当者, 3.0 x<br>50 mm, 4 μm | Poroshell 120 SB-C18<br>或性能相当者, 3.0 x<br>50 mm, 4 μm | 无偏<br>离 |
| 347 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 EC-C18<br>或性能相当者, 4.6 x<br>50 mm, 4 μm | Poroshell 120 EC-C18<br>或性能相当者, 4.6 x<br>50 mm, 4 μm | 无偏<br>离 |
| 348 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18<br>或性能相当者, 4.6 x<br>50 mm, 4 μm | Poroshell 120 SB-C18<br>或性能相当者, 4.6 x<br>50 mm, 4 μm | 无偏<br>离 |
| 349 | 液相色谱柱 | Poroshell 120 SB-C18<br>或性能相当者,<br>2.1×100mm, 2.7μm  | Poroshell 120 SB-C18<br>或性能相当者,<br>2.1×100mm, 2.7μm  | 无偏<br>离 |
| 350 | 液相色谱柱 | SuperLu 5u C18 或性<br>能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm         | SuperLu 5u C18 或性<br>能相当者,<br>4.6×250mm, 5μm         | 无偏<br>离 |

|     |       |   |   |     |
|-----|-------|---|---|-----|
| 351 | 液相色谱柱 | SuperLu 1.8u C18 或性能相当者, 2.1 x 100mm, 1.8 $\mu$ m                   | SuperLu 1.8u C18 或性能相当者, 2.1 x 100mm, 1.8 $\mu$ m                   | 无偏离 |
| 352 | 液相色谱柱 | SuperLu 3u C18 或性能相当者, 2.0 x 100mm, 3 $\mu$ m                       | SuperLu 3u C18 或性能相当者, 2.0 x 100mm, 3 $\mu$ m                       | 无偏离 |
| 353 | 液相色谱柱 | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 2.1 mm $\times$ 100 mm, 3.5 $\mu$ m | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 2.1 mm $\times$ 100 mm, 3.5 $\mu$ m | 无偏离 |
| 354 | 液相色谱柱 | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 3.0 mm $\times$ 100 mm, 1.8 $\mu$ m | ZORBAX Eclipse Plus C18 或性能相当者, 3.0 mm $\times$ 100 mm, 1.8 $\mu$ m | 无偏离 |
| 355 | 液相色谱柱 | ZORBAX StableBond Phenyl 或性能相当者, 4.6 $\times$ 250 mm, 5 $\mu$ m     | ZORBAX StableBond Phenyl 或性能相当者, 4.6 $\times$ 250 mm, 5 $\mu$ m     | 无偏离 |
| 356 | 液相色谱柱 | SuperLu Phenyl-Hexyl 或性能相当者, 4.6 $\times$ 250 mm, 5 $\mu$ m         | SuperLu Phenyl-Hexyl 或性能相当者, 4.6 $\times$ 250 mm, 5 $\mu$ m         | 无偏离 |
| 357 | 液相色谱柱 | AQ C18 , 3.0 $\times$ 100mm 3 $\mu$ m                               | AQ C18 , 3.0 $\times$ 100mm 3 $\mu$ m                               | 无偏离 |
| 358 | 离子色谱柱 | AS11-HC 或性能相当者, 4mm $\times$ 250mm, 带保护柱 4mm $\times$ 50mm          | AS11-HC 或性能相当者, 4mm $\times$ 250mm, 带保护柱 4mm $\times$ 50mm          | 无偏离 |
| 359 | 液相色谱柱 | JADE-PAK DIS-C18, 1.7 $\mu$ m100 $\times$ 2.1mm                     | JADE-PAK DIS-C18, 1.7 $\mu$ m100 $\times$ 2.1mm                     | 无偏离 |
| 360 | 液相色谱柱 | JADE-PAK KP-PFP, 1.7 $\mu$ m100 $\times$ 2.1mm                      | JADE-PAK KP-PFP, 1.7 $\mu$ m100 $\times$ 2.1mm                      | 无偏离 |
| 361 | 液相色谱柱 | JADE-PAK KP-C18, 5 $\mu$ m250 $\times$ 4.6mm                        | JADE-PAK KP-C18, 5 $\mu$ m250 $\times$ 4.6mm                        | 无偏离 |
| 362 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 50mm, 2.6 $\mu$ m              | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 50mm, 2.6 $\mu$ m              | 无偏离 |
| 363 | 液相色谱柱 | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 100mm, 1.7 $\mu$ m             | Supersil Coreshell C18, 2.1 $\times$ 100mm, 1.7 $\mu$ m             | 无偏离 |
| 364 | 气相色谱柱 | TE-5MS, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                   | TE-5MS, 30m $\times$ 0.25mm $\times$ 0.25 $\mu$ m                   | 无偏离 |

|     |  |  |  |         |
|-----|--|--|--|---------|
| 365 | 气相色谱柱  | TE-5MS,<br>30m×0.32mm×0.25μm   | TE-5MS,<br>30m×0.32mm×0.25μm   | 无偏<br>离 |
| 366 | 气相色谱柱  | TE-5MS,<br>30m×0.25mm×1.0μm  | TE-5MS,<br>30m×0.25mm×1.0μm  | 无偏<br>离 |
| 367 | ICP 调谐液  |  | 50ml   | 无偏<br>离 |
| 368 | 电导率溶液(84 μ<br>S/cm)  | 250mL  | 250mL  | 无偏<br>离 |
| 369 | 电导率溶液(1408<br>μ S/cm)  | 250mL  | 250mL  | 无偏<br>离 |
| 370 | 有机滤头   | 0.2μm, 25mm  | 0.2μm, 25mm  | 无偏<br>离 |
| 371 | 喷雾式点样针   | 支  | 支  | 无偏<br>离 |
| 372 | 雷磁电导电极   | DJS-0.1VTC   | DJS-0.1VTC   | 无偏<br>离 |
| 373 | 温湿度计   |  | 常规   | 无偏<br>离 |
| 374 | 液相色谱柱  | UltraCore 2.5<br>SuperC18, 2.5μm,<br>2.1×75mm                          | UltraCore 2.5<br>SuperC18, 2.5μm,<br>2.1×75mm                          | 无偏<br>离 |
| 375 | 液相色谱柱  | Altura ZORBAX<br>Eclipse Plus C18, 2.1<br>x 50 mm, 1.8 μm,<br>1200 bar | Altura ZORBAX<br>Eclipse Plus C18, 2.1<br>x 50 mm, 1.8 μm,<br>1200 bar | 无偏<br>离 |
| 376 | Captiva EMR<br>General<br>Pigmented Dry<br>(EMR-GPD), 6 mL<br>小柱, 30/包   | 6 mL 小柱, 30 支/包  | 6 mL 小柱, 30 支/包  | 无偏<br>离 |
| 377 | Captiva EMR<br>General<br>Pigmented Fresh<br>(EMR-GPF), 3 mL<br>小柱, 50/包 | 3 mL 小柱, 50 支/包  | 3 mL 小柱, 50 支/包  | 无偏<br>离 |
| 378 | Captiva EMR High<br>Chlorophyll<br>Fresh 1<br>(EMR-HCF1), 3 mL           | 3 mL 小柱, 50 支/包  | 3 mL 小柱, 50 支/包  | 无偏<br>离 |

|     |   |   |   |     |
|-----|---|---|---|-----|
|     | 小柱, 50/包  |   |   |     |
| 379 | Captiva EMR High Chlorophyll Fresh 2 (EMR-HCF2), 3 mL 小柱, 50/包.                   | 3 mL 小柱, 50 支/包                             | 3 mL 小柱, 50 支/包                             | 无偏离 |
| 380 | Captiva EMR Low Pigment Dry (EMR-LPD), 6 mL 小柱, 30/包.                             | 6 mL 小柱, 30 支/包                             | 6 mL 小柱, 30 支/包                             | 无偏离 |
| 381 | QuEChERS 萃取试剂盒 6 g MgSO <sub>4</sub> 、1.5 g 乙酸钠                                   | 50 包/袋                                      | 50 包/袋                                      | 无偏离 |
| 382 | QuEChERS 萃取试剂盒 50 mg PSA, 50 mg C18 EC, 150 mg MgSO <sub>4</sub>                  | 100 个/盒                                     | 100 个/盒                                     | 无偏离 |
| 383 | QuEChERS 萃取试剂盒 QuEChERS 萃取试剂盒 400 mg PSA, 400 mg C18EC, 1200 mg MgSO <sub>4</sub> | 50 支/袋                                      | 50 支/袋                                      | 无偏离 |
| 384 | QuEChERS 萃取试剂盒 1200 mg MgSO <sub>4</sub> 、400 mg PSA、400 mg C18 和 200 mg GCB      | 50 支/袋                                      | 50 支/袋                                      | 无偏离 |
| 385 | Captiva EMR PFAS Food I 小柱, 6 mL, 340 mg.   | 30 支/袋                                      | 30 支/袋                                      | 无偏离 |
| 386 | Captiva EMR PFAS Food I 小柱, 6 mL, 680 mg  | 30 支/袋                                      | 30 支/袋                                      | 无偏离 |
| 387 | 液相色谱柱   | SB C18 RRHD, 2.1×100mm, 1.8μm               | SB C18 RRHD, 2.1×100mm, 1.8μm               | 无偏离 |
| 388 | 液相色谱柱   | Advanchrom Amine, 4.6×250mm, 5 μm (仲胺/叔胺键合硅 | Advanchrom Amine, 4.6×250mm, 5 μm (仲胺/叔胺键合硅 | 无偏离 |

|     |  |  |  |         |
|-----|--|--|--|---------|
|     |  | 胶柱)  | 胶柱)  |         |
| 389 | 液相色谱柱                                    | Phenyl-Ether,<br>4.6×250mm, 5μm(麻<br>黄碱专用柱)                | Phenyl-Ether,<br>4.6×250mm, 5μm(麻<br>黄碱专用柱)                | 无偏<br>离 |
| 390 | 液相色谱柱                                    | Titank C18,<br>4.6×250mm, 5μm                              | Titank C18,<br>4.6×250mm, 5μm                              | 无偏<br>离 |
| 391 | 液相色谱柱                                    | SB-Aq, 4.6×250mm,<br>5μm                                   | SB-Aq, 4.6×250mm,<br>5μm                                   | 无偏<br>离 |
| 392 | 液相色谱柱                                    | ACCHROM Xaqua<br>C18, 4.6×250mm,<br>5μm                    | ACCHROM Xaqua<br>C18, 4.6×250mm,<br>5μm                    | 无偏<br>离 |
| 393 | 液相色谱柱                                    | ChromCore<br>Sugar-10Ca, 7.8×<br>300mm, 6 μ m (甘露<br>醇专用柱) | ChromCore<br>Sugar-10Ca, 7.8×<br>300mm, 6 μ m (甘露<br>醇专用柱) | 无偏<br>离 |
| 394 | 液相色谱柱                                    | Altura ZORBAX<br>Eclipse Plus C18, 2.1<br>x 100 mm, 1.8 μm | Altura ZORBAX<br>Eclipse Plus C18, 2.1<br>x 100 mm, 1.8 μm | 无偏<br>离 |
| 395 | 液相色谱柱                                    | Inertsil ODS-3,<br>4.6×150mm, 3μm                          | Inertsil ODS-3,<br>4.6×150mm, 3μm                          | 无偏<br>离 |
| 396 | Agilent Intuvo<br>Guard Chip             | 2 盒 (2pk/盒)  | 2 盒 (2pk/盒)  | 无偏<br>离 |
| 397 | Ball valve (球<br>阀, 使用于安捷伦<br>气相管路)      | 1 个/包  | 1 个/包  | 无偏<br>离 |
| 398 | 气相色谱柱                                    | HP-POLT Q-PT 甲<br>烷专用柱                                     | HP-POLT Q-PT 甲<br>烷专用柱                                     | 无偏<br>离 |
| 399 | 超高惰性气相色<br>谱柱                            | DB-WAX 或性能相当<br>者,<br>30m×0.25mm×0.5μm                     | DB-WAX 或性能相当<br>者,<br>30m×0.25mm×0.5μm                     | 无偏<br>离 |
| 400 | Intuvo Guard<br>Chip( Intuvo 芯<br>片式保护柱) | Guard chip, Intuvo,<br>split/splitless inlet,<br>2/pk      | Guard chip, Intuvo,<br>split/splitless inlet,<br>2/pk      | 无偏<br>离 |
| 401 | 助吸器                                      | Easypet3   | Easypet3   | 无偏<br>离 |
| 402 | 矩管                                       | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 无偏<br>离 |
| 403 | 镍采样锥                                     | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 无偏<br>离 |

|     |                 |  |  |         |
|-----|-----------------|--|--|---------|
| 404 | 镍截取锥            | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 赛默飞 ICAPRQ 适用  | 无偏<br>离 |
| 405 | SelectCore GLY  | 草甘膦专用柱   | 草甘膦专用柱   | 无偏<br>离 |
| 406 | ChromCore NH2-L | (灭蝇胺) 色谱柱  | (灭蝇胺) 色谱柱  | 无偏<br>离 |
| 407 | 超高惰性砂芯衬管        | 通用, 超高惰性, 中部砂芯, 4mm, 支/盒, 适用于 7890B 气相                   | 通用, 超高惰性, 中部砂芯, 4mm, 支/盒, 适用于 7890B 气相                   | 无偏<br>离 |
| 408 | 液相色谱柱           | JADE-PAK<br>KP-C18-AQ 5 μ m<br>250×4.6mm                 | JADE-PAK<br>KP-C18-AQ 5 μ m<br>250×4.6mm                 | 无偏<br>离 |
| 409 | 液相色谱柱           | JADE-PAK<br>KM-C18-AQ 5 μ m<br>250×4.6mm                 | JADE-PAK<br>KM-C18-AQ 5 μ m<br>250×4.6mm                 | 无偏<br>离 |
| 410 | 液相色谱柱           | Prevail Carbohydrate<br>ES 5 μ m, 250×4.6mm              | Prevail Carbohydrate<br>ES 5 μ m, 250×4.6mm              | 无偏<br>离 |
| 411 | 费休水分测定仪电极       | DM-143-SC  | DM-143-SC  | 无偏<br>离 |
| 412 | C18/PSA 复合固相萃取柱 | 1000mg, 6mL,<br>C18:PSA=4:6<br>(mg/mg, 填料粒径<br>40-60 μ m | 1000mg, 6mL,<br>C18:PSA=4:6<br>(mg/mg, 填料粒径<br>40-60 μ m | 无偏<br>离 |
| 413 | QuEChERS 萃取试剂盒  | 4g 无水硫酸镁、1g 氯化钠、1g 柠檬酸钠水合物、0.5g 柠檬酸二钠盐倍半水合物, 50pk 盒      | 4g 无水硫酸镁、1g 氯化钠、1g 柠檬酸钠水合物、0.5g 柠檬酸二钠盐倍半水合物, 50pk 盒      | 无偏<br>离 |
| 414 | Quechers 农残净化管  | PSA 75mg.MgS04<br>450mg, 带 15ml 离心管 50pk/盒               | PSA 75mg.MgS04<br>450mg, 带 15ml 离心管 50pk/盒               | 无偏<br>离 |
| 415 | Quechers 农残净化管  | PSA 75mg.MgS04<br>450mg, 7.5mg GCB<br>带 15ml 离心管, 50pk/盒 | PSA 75mg.MgS04<br>450mg, 7.5mg GCB<br>带 15ml 离心管, 50pk/盒 | 无偏<br>离 |
| 416 | QuEChERS 净化管    | 15mL, 885 mg<br>MgS04, 150mg<br>PSA, 15mg GCB;<br>50/pkg | 15mL, 885 mg<br>MgS04, 150mg<br>PSA, 15mg GCB;<br>50/pkg | 无偏<br>离 |

|     |                   |                       |                       |         |
|-----|-------------------|-----------------------|-----------------------|---------|
| 417 | 季铵化聚乙烯醇<br>阴离子分析柱 | 150mmX4.0mm, 5 μ<br>m | 150mmX4.0mm, 5 μ<br>m | 无偏<br>离 |
|-----|-------------------|-----------------------|-----------------------|---------|

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：官冲沙

投标人名称（电子签章）：

日期：2026.05.06

#### (4) 提供全方位售后保障服务

我公司开通全天候技术支持电话，确保任何时间均可接入，响应时间不超过5分钟。为保障这一服务的高效运行，组建了专业的技术支持团队，团队成员均具备丰富的专业知识和实践经验。他们经过严格的培训，能够快速、准确地解答采购人的技术问题和使用咨询。在接到采购人的电话后，技术支持人员将在5分钟内与采购人取得联系，了解问题的详细情况，并提供相应的解决方案。如果问题较为复杂，技术支持人员将及时组织相关专家进行会诊，共同制定解决方案。同时，会对服务过程进行记录和跟踪，确保问题得到妥善解决。此外，我公司还将定期对技术支持团队进行考核和评估，不断提高其服务水平和专业能力。

我公司可根据需求提供操作手册、流程图或短视频教程，帮助用户准确理解使用要点。针对不同类型的试剂和设备，会组织专业人员编写详细的操作手册和流程图。操作手册中将包含产品的基本信息、使用方法、注意事项等内容，流程图将直观地展示操作流程和步骤。同时，会制作相关的短视频教程，通过生动形象的画面和语音讲解，帮助采购人更好地掌握使用要点。在提供这些资料时，会根据采购人的需求和实际情况进行个性化定制，确保其能够准确理解和应用。此外，我公司还将建立在线学习平台，方便采购人随时查阅和学习相关资料。通过这种图文与视频指导支持方式，我公司将为采购人提供更加直观、便捷的学习途径。

我公司可通过远程方式协助调试设备参数或解析检测结果；必要时可派遣技术人员赴现场指导。在接到采购人的远程协助需求后，技术支持人员将通过远程连接工具，对设备进行调试和参数设置。同时，会帮助采购人解析检测结果，提供专业的分析和建议。如果远程协助无法解决问题，我公司将在最短时间内派遣技术人员赴现场进行支持。技术人员将携带必要的工具和设备，及时赶到现场进行故障排查和修复。在现场支持过程中，技术人员将与采购人保持密切沟通，及时反馈处理情况。同时，会对处理结果进行验证和确认，确保问

题得到彻底解决。此外，我公司还将建立远程协助和现场支持记录档案，对服务过程和结果进行记录，以便后续查询和总结经验。

采购人提交退换货申请后，我公司将在24小时内完成受理登记，并发送确认回执。为确保这一机制的高效运行，建立了专门的退换货申请受理平台。采购人可以通过电话、邮件或在线平台提交退换货申请。在接到申请后，客服人员将在24小时内对申请进行审核和登记。审核内容包括申请的合理性、产品的使用情况、退换货的原因等。如果申请符合要求，将立即进行受理登记，并向采购人发送确认回执，告知其申请已受理。同时，会为采购人提供退换货的具体流程和注意事项。如果申请不符合要求，会及时与采购人沟通，说明原因并提供解决方案。此外，我公司还将对退换货申请受理情况进行统计和分析，不断优化受理流程和服务质量。

从申请受理至新货发出，我公司将全流程控制在72小时内完成，最大限度减少采购人等待时间。在受理退换货申请后，会立即启动退换流程。首先，会安排专业人员对退货产品进行检验和评估，确定是否符合退换条件。如果符合条件，会及时与供应商沟通，办理退货和补货手续。在退货过程中，会安排专人负责跟踪物流进度，确保货物能够及时返回。在补货过程中，会优先调配库存资源，确保新货能够尽快发出。同时，会与物流供应商协商，加快配送速度，确保新货能够在最短时间内送达采购人手中。在整个退换流程中，会及时向采购人反馈进展情况，让其了解处理进度。此外，我公司还将建立退换流程监督机制，对流程执行情况进行实时监控，确保全流程能够在72小时内完成。

退换货完成后，我公司将安排专人回收原产品，按环保要求进行专业处理，防止二次污染。在回收原产品时，会安排专业的回收人员，携带必要的工具和设备，及时赶到采购人指定的地点进行回收。回收人员将对原产品进行仔细检查和分类，确保其符合回收要求。在回收过程中，会严格按照相关环保要求进行操作，避免对环境造成污染。回收回来的原产品将被送往专门的处理场所进行处理。在处理场所，会根据产品的性质和特点，采用合适的处理方法进行处

理，如拆解、销毁、再利用等。同时，会对处理过程进行严格的监控和管理，确保处理结果符合环保标准。此外，我公司还将建立旧品回收与处置记录档案，对回收和处理情况进行详细记录，以便后续查询和追溯。

我公司将制定年度回访计划，明确时间节点与受访对象，确保覆盖主要使用单位。在制定回访计划时，会综合考虑采购人的分布情况、使用规模、服务历史等因素，合理确定回访的时间节点和受访对象。回访将采用多种方式进行，如电话回访、问卷调查、现场访谈等，以确保能够全面、深入地了解采购人的需求和意见。在回访过程中，工作人员将认真听取采购人的反馈，对提出的问题和建议进行详细记录和分析。同时，会对回访结果进行汇总和整理，形成专题报告。根据报告中的内容，我公司将制定针对性的改进措施，不断优化服务流程和质量。此外，我公司还将定期对回访计划的执行情况进行检查和评估，确保回访工作能够按计划顺利进行。

我公司将采用统一问卷模板，涵盖产品质量、配送时效、响应速度、服务态度等维度，保证评估客观性。问卷模板将由专业人员进行设计，确保内容全面、合理、具有针对性。在回访过程中，工作人员将按照问卷模板的内容进行提问和记录，确保回访结果的一致性和可比性。同时，会对问卷结果进行量化分析，通过统计数据和图表，直观地展示采购人的满意度情况。此外，我公司还将根据回访结果，建立客户满意度数据库，对采购人的满意度进行动态跟踪和评估。通过这种回访内容标准化设计方式，我公司将能够更加客观、准确地了解采购人的需求和意见，为提升服务质量提供有力支持。

我公司将汇总回访数据形成分析报告，识别共性问题，制定针对性整改措施并公示改进进展。在完成回访后，会及时对回访数据进行汇总和整理，运用专业的数据分析方法，深入挖掘数据背后的信息。通过分析报告，能够识别出在产品质量、配送时效、响应速度、服务态度等方面存在的共性问题。针对这些问题，会组织相关人员进行讨论和研究，制定针对性的整改措施。整改措施将明确责任部门、责任人、整改时间和整改目标，确保能够得到有效落实。同

时，会将改进进展情况以书面形式或在线平台进行公示，接受采购人的监督和评价。此外，我公司还将定期对整改效果进行评估和检查，不断优化改进措施，提高服务质量和客户满意度。

#### 4. 售后响应效率承诺

##### (1) 快速响应售后需求

为确保能及时响应本项目售后需求，我公司设立了专属售后服务热线：0791-88508028；0791-88508029，18070097912 这条热线配备了专业的客服人员（黄小妹），他们采用轮班值守的方式，保证在工作时段内热线的接通率不低于99%。即便在非工作时间，热线也不会中断服务，会自动转接至应急处理组。应急处理组的成员均经过严格培训，具备快速处理问题的能力，能够实现全天候的问题受理。这样的安排，无论何时采购人遇到问题，都能第一时间联系到我们，为采购人提供了极大的便利，也体现了我公司对售后服务的重视和保障。

我公司通过标准化电子工单系统来接收并记录售后申请。每一个售后申请都会在系统中自动生成唯一的编号与时间戳，这不仅确保了问题的可追溯性，还能方便采购人随时查询问题的处理进度。系统的标准化设计，使得售后申请的录入更加规范、准确，提升了管理的透明度。同时，该系统还具备数据分析功能，能够对售后问题进行分类统计，为我公司优化服务提供有力的数据支持。通过这种方式，我公司能够更好地了解采购人的需求，及时调整服务策略，提高服务质量。

我公司指定专人每日定时查收专用邮箱，以确保对采购人通过邮件提出的售后诉求能够及时处理。一旦收到售后诉求，工作人员会在1小时内完成初步确认，并将其同步至内部处理平台。这样做可以避免问题的遗漏或延误，保证每一个售后诉求都能得到及时的关注和处理。

工作人员在查收邮件时，需仔细核对邮件内容，确保信息完整准确；

初步确认后，要及时将相关信息录入内部处理平台，并标记处理进度；

在处理过程中，要与采购人保持沟通，及时反馈处理情况。

当售后问题提交后，我公司的系统会自动触发跨部门联动机制。仓储、物流、技术协调等岗位会联合介入，确保从接收问题至分派环节不超过2小时。这种跨部门的协同合作，能够充分发挥各部门的专业优势，快速解决问题。例如，仓储部门可以及时提供货物的库存信息，物流部门能够安排快速配送，技术协调部门则可以提供专业的技术支持。通过这种高效的协同机制，我公司能够在最短的时间内响应采购人的售后需求，为采购人提供优质的服务。

针对本项目所采购的生物类试剂耗材，我公司会根据试剂类型划分售后响应优先级。对于动植物检疫类、微生物类及快检试剂等高敏感性产品，会设定高于常规标准的响应优先级。因为这些试剂在使用过程中对时效性和准确性要求较高，一旦出现问题，可能会影响到检测结果的准确性和及时性。所以，我公司会优先处理这些高敏感性试剂的售后问题，确保关键物资的使用不受影响。在接到这类试剂的售后问题后，会立即启动应急处理流程，调配专业的技术人员和资源，快速解决问题。

我公司会结合问题可能引发的后果评估风险等级。对于高风险事项，会直接升级至专项小组处理。专项小组由经验丰富的技术专家和管理人员组成，他们具备更强的解决问题能力和决策能力，能够确保问题得到及时、准确的处置。在评估风险等级时，会综合考虑试剂的类型、使用场景、问题的严重程度等因素。例如，如果某批试剂出现质量问题，可能会导致检测结果错误，影响到整个检测流程，那么这个问题就会被判定为高风险事项。通过这种依据风险等级动态调整响应策略的方式，我公司能够更加科学、高效地处理售后问题。

我公司会为每个响应阶段设置明确的时间节点，形成闭环管控。这些时间节点包括首次联系采购人、现场支持预约、技术支持到场等关键动作。明确的时间节点能够确保售后问题在规定的时间内得到解决，提高响应效率。例如，规定在接到售后问题后的1小时内与采购人取得联系，了解问题的具体情况；在2小时内完成现场支持预约；对于需要技术支持到场的问题，会在4小时内安排

技术人员到达现场。通过这种严格的时间节点控制，我公司能够为采购人提供更加高效、优质的售后服务。

我公司通过系统界面实时展示问题处理进度，采购人可以自主查询当前所处阶段。这种可视化追踪方式，提升了过程的透明度和采购人的信任感。系统会将问题的处理进度分为不同的阶段，如已接收、处理中、已解决等，并实时更新。采购人只需登录系统，输入相关信息，即可了解问题的处理情况。同时，为了方便采购人查询，系统还提供了多种查询方式，如按问题编号、时间范围等进行查询。此外，系统还会在问题处理完成后，自动向采购人发送通知，告知处理结果。

我公司实行“一对一”服务模式，为每个项目配备专职的售后联络专员。该专员对所辖项目的全周期负责，从问题提出到最终闭环全程跟踪。这种责任制确保了责任清晰、流程可控。在项目实施过程中，联络专员会与采购人保持密切沟通，及时了解采购人的需求和问题。一旦出现问题，联络专员会立即协调相关部门进行处理，并跟踪处理进度，直到问题得到彻底解决。同时，联络专员还会定期向采购人汇报项目进展情况，让采购人对项目的整体情况有清晰的了解。

为了及时了解试剂的使用情况，收集潜在问题线索，我公司要求售后联络专员每月至少开展一次主动回访。回访的方式可以是电话沟通、邮件交流或现场拜访。在回访过程中，专员会详细询问采购人试剂的使用情况，是否遇到问题，对服务的满意度等。通过这种主动沟通机制，能够提前发现一些潜在的问题，并及时采取措施进行干预，防止小问题演变为大故障。同时，也能增强与采购人的沟通和信任，提高采购人的满意度。

我公司建立了常态化的信息同步机制，所有重要变更、处理进展、解决方案均会通过书面形式或系统消息通知采购人。这样可以确保信息传递完整无误，让采购人及时了解售后问题的处理情况。无论是试剂的更换、维修进度，还是解决方案的调整，都会及时告知采购人。在信息通知方面，会采用多种方式，

如邮件、短信、系统消息等，确保采购人能够及时收到信息。同时，还会要求采购人对收到的信息进行确认，以保证信息传递的有效性。

为了保障服务的连续性，我公司设立了后备联络员机制。当主责人员因特殊原因无法履职时，会立即启用备岗人员接替工作。备岗人员均经过专业培训，熟悉项目情况和售后流程，能够迅速投入工作，确保服务不受影响。在日常工作中，备岗人员会与主责人员保持密切沟通，了解项目的最新情况。同时，也会定期参加培训和演练，提高自身的业务能力和应急处理能力。这样的机制安排，为采购人提供了更加稳定、可靠的售后服务保障。

## （2）缩短问题处理时间

我公司打破传统逐级上报模式，采用去中心化任务分发方式。系统会根据问题类型自动匹配最近可用的技术资源，实现就近分配、快速响应。这种方式避免了传统模式中信息传递的繁琐和延误，能够让问题更快地得到处理。在实际操作中，当售后问题提交到系统后，系统会根据问题的性质和紧急程度，自动筛选出合适的技术人员，并将任务直接分配给他们。技术人员可以立即开展工作，无需等待层层审批，大大提高了问题处理的效率。

对于常规的退换货、质量异议等事项，我公司授权一线团队具备一定的权限，可在合理范围内直接决策。这样可以减少等待时间，提高问题处理的效率。

一线团队在处理常规事项时，需严格按照公司的规定和流程进行操作；

对于超出授权范围的事项，仍需按照正常的签批流程进行处理；

在决策过程中，要充分考虑采购人的需求和利益，确保处理结果能够让采购人满意。通过这种简化内部签批流程的方式，能够让问题得到更快的解决，提升采购人的满意度。

针对涉及检测关键节点的试剂问题，我公司设立了快速决策绿色通道。在合规的前提下，允许先行处理问题，事后再补办手续。这是因为这类问题对检测的时效性和准确性要求较高，如果按照常规流程处理，可能会延误检测时间，

影响检测结果。所以，当遇到这类问题时，相关人员可以立即采取措施进行处理，如更换试剂、进行紧急维修等。事后，再按照公司的规定补办相关手续。通过这种绿色通道的设置，能够确保关键节点的试剂问题得到及时解决，保障检测工作的顺利进行。

我公司对内部问题流转流程的每一环节都设定了明确的处理时限。例如，问题核实不得超过4小时，方案制定不得超过8小时。通过这种时间约束机制，能够提高各个环节的工作效率，确保问题能够在规定的时间内得到解决。在实际操作中，系统会对每个环节的时间进行监控，如果发现某个环节超过了规定的时限，会自动发出预警，提醒相关人员加快处理进度。同时，还会对超时情况进行记录和分析，找出问题所在，以便不断优化流程。

在本项目合同框架下，我公司与核心供应商达成了售后协同条款，并签订了三方服务响应协议。协议明确规定，供应商在接到请求后2小时内必须作出回应，4小时内要提供初步处理意见。这样的协议安排，能够确保在出现售后问题时，供应商能够及时参与到问题的处理中来，提高问题解决的效率。同时，我公司也会对供应商的响应情况进行监督和评估，确保协议得到有效执行。如果供应商未能按照协议要求及时响应和处理问题，我公司会采取相应的措施，如扣除违约金、终止合作等。

我公司接入了部分厂商系统接口，能够实时获取批次质检报告、库存状态等关键信息。这一举措减少了人工核查时间，提高了信息的准确性和及时性。通过共享这些数据，我公司在处理售后问题时能够更加快速地了解试剂的质量情况和库存状况，从而做出更加准确的决策。例如，当接到采购人关于试剂质量的反馈时，可以立即查询该批次试剂的质检报告，判断问题的严重程度；同时，根据库存状态，及时调配试剂进行更换。此外，实时数据共享还为我公司的库存管理提供了有力支持，能够合理安排库存，避免库存积压或缺货情况的发生。

在重大质量问题发生时，我公司会组织生产商代表、技术专家、物流负责

人组成临时应急小组。这个小组集中了各方的专业优势，能够对问题进行全面、深入的分析，并制定出切实可行的解决方案。应急小组会在第一时间赶到现场，对问题进行调查和评估，确定问题的根源和影响范围。然后，根据实际情况，制定出具体的处理方案，包括试剂的更换、维修、检测等。在处理过程中，应急小组会协调各方资源，确保问题得到快速、有效的解决。通过建立联合应急小组，能够提高应对重大质量问题的能力，保障本项目的顺利进行。

为了检验响应效率与配合默契度，持续优化协作流程，我公司每季度组织一次模拟故障场景的协同处置演练。在演练过程中，会模拟各种可能出现的售后问题，如试剂质量问题、物流配送问题等，让各部门和供应商共同参与处理。通过演练，能够发现各环节存在的问题和不足，及时进行改进。同时，也能提高各部门和供应商之间的协作能力和应急处理能力，确保在实际遇到问题时，能够迅速、有效地进行处理。演练结束后，会对演练结果进行总结和评估，制定出改进措施和下一步的工作计划。

我公司归集了过往三年内所有有效售后案例，按试剂类别、问题类型、处理方式进行分类存储，形成了可检索的知识资产。这个知识库包含了丰富的案例和解决方案，能够为处理当前的售后问题提供参考和借鉴。当遇到新的售后问题时，技术人员可以通过搜索知识库，快速找到类似的案例和解决方案，从而提高问题处理的效率和准确性。同时，知识库还会不断更新和完善，将新的案例和解决方案纳入其中，保证知识库的时效性和实用性。

当输入当前问题的特征后，我公司的智能辅助决策系统会自动推荐相似案例及对应解决方案。经过实际测试，该系统平均能够缩短分析时间约60%。这大大提高了问题处理的效率，让技术人员能够更快地找到解决问题的方法。系统会根据问题的关键词、症状等特征，在知识库中进行匹配和筛选，找出最相似的案例，并将其解决方案推荐给技术人员。技术人员可以根据推荐的方案，结合实际情况进行调整和优化，确保问题得到妥善解决。

虽然智能辅助决策系统能够提供推荐结果，但为了确保适用性与合规性，

推荐结果需经专业人员审核确认。专业人员会根据自己的经验和知识，对推荐结果进行评估和分析，判断其是否适合当前的问题。如果发现推荐结果存在不足或不适用的情况，会及时进行修正和调整。

专业人员在审核时，要充分考虑问题的实际情况和采购人的需求；

对于复杂的问题，会组织专家进行集体讨论和决策；

在审核过程中，要做好记录和反馈，以便不断改进系统的推荐效果。通过这种人工复核与修正的方式，能够避免错误引导，提高问题处理的质量。

每次新案例处理完成后，我公司会将其自动归档并参与模型训练。这样可以保证系统建议的时效性与准确性不断提升。随着时间的推移，知识库中的案例会越来越丰富，系统的推荐能力也会越来越强。在模型训练过程中，会采用先进的机器学习算法，对新案例进行分析和学习，提取其中的关键信息和特征，并将其融入到模型中。通过这种持续更新与迭代机制，智能辅助决策系统能够更好地适应不断变化的售后问题，为技术人员提供更加准确、有效的解决方案。

### **(3) 提高售后解决效率**

我公司对每个售后问题从创建到关闭均赋予唯一标识，并详细记录处理人、时间节点、操作内容，形成完整档案。这种全生命周期追踪方式，能够让我们清晰地了解每个问题的处理过程和结果。通过对档案的分析，我们可以总结经验教训，不断优化售后流程。在问题处理过程中，系统会实时更新问题的状态和处理进度，确保信息的及时性和准确性。同时，档案的完整性也为后续的查询和审计提供了便利，能够满足采购人对售后问题处理情况的了解需求。

在问题关闭前，我公司须由采购人确认处理结果是否满足使用需求。未经采购人确认，问题不得归档。这一措施确保了售后问题得到彻底解决，满足了采购人的实际需求。在验证效果时，会与采购人进行充分沟通，了解他们对处理结果的满意度。如果采购人对处理结果不满意，会重新审视问题，采取进一步的措施进行处理，直到采购人满意为止。通过这种结案前验证效果的方式，

提高了售后解决的质量和采购人的满意度。

我公司每月生成售后处理报告，统计解决率、平均时长、重复发生率等指标。通过对这些指标的分析，我们可以了解售后工作的成效和存在的问题，为持续改进提供依据。如果发现解决率较低，会分析原因，采取相应的措施提高解决率；如果平均时长较长，会优化处理流程，缩短处理时间；如果重复发生率较高，会深入查找问题根源，采取预防措施，避免问题再次发生。通过定期汇总分析处理成效，不断优化售后工作，提高售后解决效率。

我公司对处理超时、多次返工、客户投诉等问题自动标记并预警，触发专项复盘机制。专项复盘机制会组织相关人员对异常问题进行深入分析，找出问题的根源，并制定改进措施。通过这种异常预警机制，能够及时发现售后工作中的问题，避免问题扩大化。同时，也能促使相关人员更加重视售后问题的处理，提高工作的责任心和积极性。在实际操作中，系统会实时监控售后问题的处理情况，一旦发现异常情况，会立即发出预警信号，并将相关信息推送给相关人员。

为了确保本项目试剂耗材的及时供应，我公司在梧州所周边设立了应急储备点。该储备点存放了常用的试剂耗材，能够实现24小时内补货到位。这样的本地化仓储前置储备安排，大大缩短了补货时间，提高了响应速度。在储备点的管理上，我公司制定了严格的管理制度，确保试剂耗材的质量和安​​全。同时，会定期对储备物资进行盘点和更新，保证储备物资的充足和有效性。

当某批次试剂出现质量问题需替换时，我公司建立的快速调拨机制能够发挥重要作用。在接到问题反馈后，可在1小时内完成调拨指令下达，2小时内启动配送。

在日常工作中，会与供应商保持密切沟通，确保库存充足；

当出现问题时，会立即对问题进行评估，确定是否需要调拨试剂；

在调拨过程中，会协调物流部门，确保试剂能够及时、安全地送达。通过这种快速调拨机制，能够最大程度地减少因试剂质量问题对检测工作的影响。

我对所有在途、在库试剂进行有效期与状态监控。通过先进的库存管理系统，能够实时掌握试剂的有效期和状态信息。一旦发现临近失效产品，系统会自动发出预警，提醒相关人员及时处理。这样可以提前识别潜在的问题，避免因试剂过期而影响检测结果。在监控过程中，会根据试剂的有效期和使用情况，合理安排库存，确保库存的健康度。同时，也会对库存数据进行分析和统计，为采购决策提供依据。

为了确保在突发情况下仍能维持高效配送能力，我与多家物流公司签订了备用合作协议。这些物流公司具备不同的运输能力和覆盖范围，能够根据实际情况进行灵活调配。在选择物流公司时，我会对其进行严格的评估和筛选，确保其具备良好的信誉和服务质量。同时，会与物流公司保持密切沟通，了解他们的运输计划和安排，以便在需要时能够及时协调。通过保障运输资源弹性可用，能够为试剂的配送提供有力保障，确保本项目的顺利进行。

每次服务结束后，我会向采购人发送标准化评价问卷。问卷涵盖响应速度、处理效果、沟通态度等维度，能够采集到采购人的真实反馈。通过对评价结果的分析，我们可以了解采购人对服务的满意度，发现服务中存在的问题。如果发现某个维度的评价较低，会针对性地进行改进。同时，评价结果也会作为员工绩效考核的参考依据，激励员工提高服务质量。在发送评价问卷时，会采用多种方式，如邮件、短信等，确保采购人能够方便地参与评价。

我建立了服务红黄牌机制，对连续两次评价低于合格线的服务行为进行红色警示。一旦出现这种情况，会暂停相关责任人的服务权限，并组织他们进行培训。培训内容包括服务规范、沟通技巧、问题处理能力等方面，旨在提高责任人的服务水平。通过这种红黄牌机制，能够对服务质量进行有效的监督和管理，促使员工重视服务质量，提高服务水平。在实施红黄牌机制时，会严格按照规定的流程和标准进行操作，确保公平、公正。

我每月召开一次售后服务专题会议，在会议上会通报典型案例，分析共性问题，并制定改进措施。通过对典型案例的分析，能够总结经验教训，避

免类似问题的再次发生。对于共性问题，会组织相关人员进行深入研究，找出问题的根源，并制定针对性的解决方案。同时，会议也是一个沟通和交流的平台，能够让各部门之间更好地协作，共同提高服务质量。在会议结束后，会将会议纪要和改进措施进行公布和落实，确保会议的成果能够得到有效执行。

我公司将客户满意度数据作为员工绩效考核的重要依据。对于表现优秀的员工，会给予奖励，如奖金、晋升机会等；对于不合格的员工，会限期整改。通过这种将评价结果与激励挂钩的方式，能够充分调动员工的积极性和主动性，提高服务质量。在制定绩效考核标准时，会充分考虑客户满意度的各个维度，确保考核的公平性和合理性。同时，也会根据实际情况对考核标准进行调整和完善，以适应不断变化的市场需求和客户要求。

## （二）服务范围

### 1. 试剂耗材质量问题处理

#### （1）检测试剂质量是否达标

试剂到货后，会严格检查其外包装是否存在破损、受潮、挤压等异常情况。与此同时，仔细确认运输过程中的温湿度记录是否符合产品要求。因为生物类试剂对温湿度较为敏感，一旦运输过程中的温湿度出现异常，极有可能影响试剂的质量。若发现运输异常，会立即暂停验收工作，并迅速启动应急响应程序。安排专业人员对异常情况进行详细调查，与运输方沟通了解具体情况，排查可能存在的风险因素。只有在确保运输异常情况得到妥善处理，并且不会对试剂质量产生影响后，才会继续进行验收工作。

会认真核对试剂批次号、生产日期、有效期等关键信息，确保其与合同约定及供货清单完全一致。这是为了防止错发、混发或临近失效产品交付的情况发生。每一批次的试剂都有其独特的质量特性和有效期，若批次信息不符，可能会导致采购人在使用过程中出现检测结果不准确等问题。在核对过程中，会安排专人负责，采用双人核对的方式，确保信息核对的准确性。若发现批次信

息不一致的情况，会立即与供应商取得联系，要求其提供详细的说明和解决方案。只有在问题得到彻底解决后，才会对该批次试剂进行进一步的处理。

会对试剂溶液颜色、透明度、沉淀物等物理性状进行直观观察，以此判断试剂是否存在明显变质迹象。不同类型的生物类试剂在正常状态下都有其特定的颜色、透明度和物理状态，一旦出现异常，很可能意味着试剂已经变质。若发现试剂溶液颜色异常、透明度降低或出现沉淀物等情况，会立即将该试剂进行隔离处理，避免其与其他正常试剂混淆。同时，迅速通知生产商技术部门，邀请其专业人员共同进行联合评估。通过对试剂的各项物理性状进行详细分析，结合生产商提供的技术资料，判断试剂是否可以继续使用。若评估结果显示试剂已经变质，会及时与供应商协商退换货事宜，确保采购人的利益不受损失。

为确保检测结果的准确性和权威性，会优先选择经国家认证认可监督管理委员会批准设立的第三方检测机构。这些机构具备专业的检测设备和技术人员，能够对生物类试剂进行全面、准确的检测。在选择检测机构时，会对其资质进行严格审查，查看其是否具备生物类试剂检测能力及相应授权范围。同时，会参考检测机构的过往业绩和口碑，选择信誉良好、检测结果可靠的机构。与选定的检测机构签订详细的检测合同，明确双方的权利和义务，确保检测工作能够按照规定的时间和标准完成。

根据试剂类型，会确定详细的检测项目，包括但不限于活性浓度、纯度、微生物限度、无菌性等指标。这些指标是衡量生物类试剂质量的关键因素，直接影响到试剂的使用效果和安全性。判定依据为现行有效的国家标准或产品技术规范。在检测过程中，要求检测机构严格按照相关标准和规范进行操作，确保检测结果的准确性和可靠性。对于每一项检测指标，都会设定明确的合格范围，只有当所有检测指标都符合标准要求时，才会判定该批次试剂质量合格。

在进行检测样品取样时，会严格按照检测规程进行操作。采用科学合理的取样方法，确保所取样品能够代表整批试剂的质量状况。在取样过程中，会安排专人进行监督，确保取样过程的公正性和准确性。同时，全程进行录像记录，

以便后续查询和追溯。取样完成后，会对样品进行双签封存，确保样本的真实性和可追溯性。封存样品保存期限不少于6个月，以备复核。在保存期间，会对样品进行妥善保管，确保其质量不受影响。

为了及时发现和处理试剂质量问题，设定了明确的质量异常触发条件。以单批次不合格率超过10%、连续两个周期出现同类问题、或采购人书面投诉达2次以上作为预警启动标准。当出现上述情况之一时，会立即启动预警机制，对相关批次的试剂进行全面排查。组织专业人员对问题进行深入分析，查找问题产生的原因，制定相应的解决方案。同时，会及时向采购人通报情况，告知其处理进度和结果，确保采购人的知情权。

预警分为黄色、橙色、红色三级，分别对应不同的处置权限与响应时限。黄色预警表示问题相对较轻，会安排相关人员进行初步调查和处理；橙色预警表示问题较为严重，会启动应急处理小组，对问题进行深入分析和解决；红色预警表示问题非常严重，必须在2小时内完成现场核实并上报处理方案。在预警响应过程中，会严格按照规定的流程和时限进行操作，确保问题能够得到及时、有效的处理。同时，会对预警响应过程进行详细记录，以便后续总结经验教训，不断完善预警机制。

每月会生成质量预警分析报告，对预警数据进行全面、深入的分析。评估供应商稳定性、产品一致性及服务响应效能，为后续采购决策提供有力支撑。通过对预警数据的分析，能够及时发现供应商在产品质量、供应能力等方面存在的问题，以便采取相应的措施进行改进。同时，还可以总结经验教训，优化质量管理流程，提高整体服务水平。根据分析报告的结果，对供应商进行综合评估，对于表现优秀的供应商给予奖励和更多的合作机会，对于表现不佳的供应商则进行警告或淘汰。

## **(2) 分析质量问题产生原因**

会仔细检查试剂存储区域的温湿度监测日志，确认温湿度是否处于规定范

围内。因为生物类试剂对温湿度要求较高，一旦温湿度超出允许波动范围，可能会影响试剂的质量。对于超出允许波动范围的情况，会进行详细标记，并深入分析其影响程度。查看温湿度异常的持续时间、波动幅度等因素，评估其对试剂质量的潜在影响。同时，会追溯温湿度异常的原因，是由于设备故障、环境变化还是人为操作失误等因素导致的。根据分析结果，采取相应的措施进行改进，如对设备进行维修、调整仓库环境或加强人员培训等。

会统计各批次试剂从入库至出库的时间间隔，评估是否存在长期积压导致有效期缩短的风险。生物类试剂都有一定的有效期，若库存周转时间过长，可能会导致试剂在采购人使用前就临近失效。对于超期库存，会实施专项清查。对超期库存的试剂进行详细登记，包括批次号、生产日期、有效期等信息。分析超期库存产生的原因，是由于采购计划不合理、需求预测不准确还是其他因素导致的。根据清查结果，采取相应的处理措施，如与供应商协商退换货、调整采购计划或对超期库存进行报废处理等。

会调取冷链运输车辆运行轨迹与温控数据，确认全程是否满足产品运输要求。生物类试剂在运输过程中需要严格控制温湿度，若运输过程中出现温度异常或断链等情况，可能会影响试剂的质量。对于异常断链或超限情况，会展开追责分析。与运输方进行沟通，了解具体情况，查看运输过程中的相关记录和监控视频。确定责任主体，是运输方的操作失误、设备故障还是其他原因导致的。根据分析结果，要求责任方承担相应的责任，并采取措施避免类似问题再次发生。同时，会对运输过程进行优化，选择更可靠的运输方或改进运输方案，确保试剂在运输过程中的质量安全。

会召开由经销商、采购人代表及生产商三方参与的技术分析会。在会议上，就检测数据、过程记录、可能成因进行充分讨论，达成共识。经销商会详细介绍试剂的采购、运输、存储等环节的情况，采购人代表会反馈试剂在使用过程中出现的问题和情况，生产商则会提供产品的生产工艺、质量控制等方面的信息。通过三方的沟通和交流，能够全面、深入地了解问题的本质，找出问题产

生的原因。在会议过程中，会安排专人进行记录，形成详细的会议纪要，为后续的处理工作提供依据。

会要求生产商提供该批次产品的投料记录、批生产记录、中间品检验数据等核心文档，用于验证生产环节的合规性。这些核心文档能够反映产品在生产过程中的质量控制情况，通过对这些数据的分析，能够判断生产环节是否存在问题。仔细审查投料记录，查看原材料的质量和用量是否符合标准；分析批生产记录，了解生产过程中的工艺参数和操作流程是否规范；检查中间品检验数据，确认中间产品的质量是否合格。若发现生产环节存在问题，会与生产商共同商讨解决方案，要求其进行整改，确保后续生产的产品质量符合要求。

根据证据链完整性和技术分析结果，会形成书面责任认定意见。明确区分问题是属于生产缺陷、运输不当或仓储管理失误所致。在认定责任时，会综合考虑各方面的因素，以客观、公正的态度进行判断。对于生产缺陷问题，要求生产商承担相应的责任，进行产品召回、改进生产工艺等处理；对于运输不当问题，要求运输方承担责任，进行赔偿或改进运输方案；对于仓储管理失误问题，会加强内部管理，对相关责任人进行培训和教育。书面责任认定意见会及时反馈给各方，并作为后续处理工作的依据。

会明确各类问题的判定特征，以便准确地对问题进行分类。例如，原料污染表现为特定杂质超标，运输问题则体现于温度曲线异常。通过制定详细的分类识别标准，能够快速、准确地判断问题的类型，为后续的处理工作提供指导。在实际操作中，会根据检测数据和相关记录，对照分类识别标准进行判断。对于一些复杂的问题，会组织专业人员进行分析和讨论，确保问题分类的准确性。

每个问题类别都会指定专职人员负责跟进与改进。这样可以确保归因结果不遗漏、不推诿。责任人会对所负责的问题类别进行全面管理，包括问题的调查、分析、处理和跟踪等工作。定期对问题进行总结和分析，提出改进措施和建议。同时，责任人会与其他相关部门和人员进行沟通和协作，共同解决问题。在工作过程中，会建立明确的考核机制，对责任人的工作进行评估和监督，确

保问题得到及时、有效的处理。

会将每次归因结果录入企业质量管理体系，形成可查询、可统计的历史数据库。这个数据库能够支持长期趋势分析，通过对历史数据的分析，能够发现问题的规律和趋势，为质量管理决策提供依据。可以分析不同类型问题的发生频率、变化趋势以及影响因素等，从而有针对性地采取措施进行预防和改进。同时，数据库还可以为新出现的问题提供参考，帮助快速判断问题的原因和制定解决方案。会定期对数据库进行维护和更新，确保数据的准确性和完整性。

### **(3) 制定质量问题解决方案**

会结合试剂用途、检测项目重要性及采购人实际使用需求，判断问题是否可能导致检测结果失真或实验失败。不同的试剂在不同的检测项目中具有不同的重要性，若问题可能影响到关键检测项目的结果，那么其影响程度就比较大。例如，在一些对检测结果准确性要求较高的实验中，试剂的质量问题可能会导致实验结果的偏差，甚至影响到整个实验的成败。会组织专业人员对问题进行评估，综合考虑各种因素，给出客观、准确的评估结果。根据评估结果，制定相应的补救措施。

会将解决方案分为一级（立即停用）、二级（限期更换）、三级（补充说明）三个等级，对应不同的响应强度。对于可能导致严重后果的问题，如试剂存在严重质量缺陷或可能影响到检测结果的准确性，会采取一级补救措施，立即停用该批次试剂，避免对采购人造成更大的损失。对于一些影响较小的问题，如试剂的有效期接近但仍在可使用范围内，会采取二级补救措施，限期更换试剂。对于一些不影响试剂正常使用的小问题，如包装上的轻微瑕疵，会采取三级补救措施，向采购人提供补充说明。

针对无法快速修复的问题，会提前准备同品类、同性能的替代产品。这是为了确保采购人的实验工作不受影响。在选择替代产品时，会严格按照采购人的需求和标准进行筛选，确保替代产品的质量和性能与原产品相当。会与供应

商建立良好的合作关系，确保在需要时能够及时获得替代产品。同时，会对替代产品进行严格的质量检验，确保其符合相关标准和要求。在供应替代产品时，会及时与采购人沟通，告知其替代产品的情况和使用方法。

由采购人与经销商共同签署书面确认文件，明确退换货原因、数量、型号及处理时限。该确认函将作为执行退换货操作的重要依据。在签署确认函之前，会与采购人进行充分沟通，确保双方对退换货的相关事宜达成一致。确认函中会详细记录退换货的具体情况，以便后续的操作和跟踪。同时，会将确认函的副本存档，以备查询和审计。

会采用具备资质的物流单位进行退货运输。这些物流单位在运输生物类试剂方面具有丰富的经验和专业的设备，能够确保途中温控与防震措施到位，防止二次污染。在选择物流单位时，会对其资质和信誉进行严格审查，查看其是否具备相关的运输许可证和质量认证。与物流单位签订详细的运输合同，明确双方的权利和义务，要求其严格按照规定的运输条件和操作流程进行运输。在运输过程中，会对运输情况进行实时监控，确保试剂的安全运输。

在退换货完成后，会在24小时内完成新批次货物的出库与配送。这是为了保证采购人科研活动的连续性。会提前做好新货的准备工作，确保货物的质量和数量符合要求。在配送过程中，会选择最快、最可靠的运输方式，确保货物能够及时送达。同时，会与采购人保持密切沟通，告知其货物的配送进度和预计到达时间。在货物送达后，会协助采购人进行验收，确保货物的质量和数量符合要求。

根据合同金额与问题影响范围，设定补偿金额不超过该批次货款的15%。这样做是为了确保经济合理性，既能够对采购人进行适当的补偿，又不会给企业带来过大的经济负担。在确定补偿金额时，会综合考虑各种因素，如问题的严重程度、对采购人造成的损失等。会与采购人进行协商，达成双方都能接受的补偿方案。同时，会对补偿金额的使用情况进行跟踪和监督，确保补偿资金能够合理使用。

会提供包括免费技术咨询、现场指导、培训课程等在内的多项增值服务，作为非货币形式的补偿。这些增值服务能够帮助采购人更好地使用试剂，提高检测效率和质量。免费技术咨询可以为采购人解答在试剂使用过程中遇到的问题，提供专业的技术支持。现场指导可以帮助采购人正确操作试剂，避免因操作不当而导致的问题。培训课程可以提高采购人的技术水平和操作能力，使其能够更好地开展科研工作。会根据采购人的需求和实际情况，制定个性化的服务补偿清单。

由售后服务负责人全程跟踪补偿措施的落地情况。这是为了确保承诺兑现，避免补偿措施流于形式。售后服务负责人会定期与采购人进行沟通，了解补偿措施的实施效果和采购人的满意度。对于未按时完成或未达到要求的补偿措施，会及时督促相关部门进行整改。同时，会对补偿执行情况进行记录和总结，为后续的服务改进提供参考。通过建立有效的监督机制，能够提高服务质量，增强采购人的满意度和信任度。

最终确认是产品出现质量问题，已不能满足采购人实验需求，我方承诺无条件更换；或与采购方协商，采取价格折让，比如说 90 折在购买下一批耗材是予以抵扣。

#### **(4) 跟踪质量问题处理结果**

会赋予每个质量问题唯一编号，便于分类检索与数据分析。通过统一编码管理，可以提高管理效率，快速定位和查询相关问题。每个编号都包含了问题的关键信息，如问题发生的时间、类型、涉及的试剂批次等。可以根据编号对问题进行分类统计和分析，了解不同类型问题的发生频率和分布情况。同时，统一编码管理也便于对问题的处理过程进行跟踪和监督，确保每个问题都能得到妥善解决。

会每日更新台账状态，标注当前所处阶段（受理、调查、解决、关闭）。

这是为了确保信息透明，让相关人员能够及时了解问题的处理进度。在问题处理过程中，每个阶段都会有明确的时间节点和责任人。通过动态更新处理进度，可以及时发现问题处理过程中存在的问题和延误，采取措施进行解决。同时，信息透明也有助于提高工作效率和责任意识，避免出现推诿和扯皮的现象。

会对即将超期未处理事项设置系统提醒。这是为了防止遗漏或延误，保障响应时效。在台账管理系统中，会设置相应的提醒规则，根据问题的处理期限和当前进度，自动发出提醒信息。提醒信息会发送到相关责任人的手机或邮箱，确保其能够及时收到提醒。通过设置自动提醒机制，可以提高工作效率，确保每个问题都能在规定的时间内得到处理。

问卷将涵盖响应及时性、沟通有效性、问题解决满意度、服务态度等维度，采用五分制评分。通过设计标准化回访问卷，可以客观、全面地了解采购人对质量问题处理结果的满意度。在问卷设计过程中，会充分考虑采购人的需求和关注点，确保问卷的问题具有针对性和有效性。五分制评分可以让采购人更加直观地表达自己的满意度，便于对调查结果进行统计和分析。会定期对问卷结果进行总结和反馈，针对采购人提出的意见和建议，及时采取措施进行改进。

回访对象将覆盖主要使用部门负责人及实验室技术人员。这些人员是试剂的直接使用者，他们的反馈具有代表性。主要使用部门负责人对试剂的整体使用情况和需求有更全面的了解，实验室技术人员则对试剂的性能和操作有更深入的认识。通过回访这些人员，可以获取到最真实、最准确的反馈信息。会制定详细的回访计划，确保能够对所有回访对象进行访问。在回访过程中，会认真听取回访对象的意见和建议，记录相关问题，并及时进行处理。

对于满意度低于3分的反馈，会启动复盘流程。重新评估处理方案，查找问题处理过程中存在的不足之处，并进行优化。会组织相关人员对问题进行深入分析，找出问题的根源，制定改进措施。同时，会与采购人进行沟通，向其说明改进措施和计划，争取得到采购人的理解和支持。通过建立负面反馈应对机制，可以不断提高服务质量，增强采购人的满意度和忠诚度。

会绘制质量问题月度变化曲线图，识别高发时段与集中品类。通过对问题发生频次和趋势的统计分析，可以提前预警风险，采取相应的预防措施。从曲线图中可以直观地看到不同月份质量问题的发生情况，找出高发时段和集中品类。对于高发时段，可以加强质量监控和管理，增加抽检频率；对于集中品类，可以深入分析问题产生的原因，采取针对性的改进措施。会定期对统计结果进行总结和分析，为质量管理决策提供依据。

会对比整改前后同类问题的发生率，判断改进措施是否真正降低了风险。通过评估整改措施的有效性，可以了解质量管理工作的成效，及时调整和优化管理策略。如果整改后同类问题的发生率明显降低，说明改进措施是有效的；如果发生率没有明显变化或反而升高，就需要重新审视整改措施，找出问题所在并进行改进。会建立有效的评估机制，定期对整改措施的有效性进行评估，确保质量管理工作不断改进和提高。

基于数据分析结果，会提出供应商筛选优化、库存管理调整、配送路线优化等具体改进建议。这些建议具有针对性和可操作性，能够帮助企业不断提高质量管理水平。通过对供应商的筛选优化，可以选择更可靠、质量更稳定的供应商；通过调整库存管理策略，可以减少库存积压和浪费，提高库存周转率；通过优化配送路线，可以降低运输成本，提高配送效率。会将优化建议纳入质量管理工作计划，逐步推进实施，并对实施效果进行跟踪和评估。

## 2. 试剂耗材退换货服务

### (1) 明确退换货具体条件

在货物交付过程中，运输和仓储是确保试剂耗材质量的关键环节。若因运输不当，如剧烈震动、碰撞，或者仓储环境不达标，像温度、湿度不符合要求，导致试剂失效或出现物理性损伤，经双方现场确认，将视为可退换情形。我公司高度重视试剂耗材在运输和仓储过程中的质量保障，若出现此类问题，将积极承担责任，及时为采购人办理退换货手续，确保采购人的正常使用不受影

响。

每批次试剂耗材自验收合格之日起，其有效使用期需严格遵循合同约定，不低于产品出厂有效期的三分之二。这是保障采购人能够充分使用试剂耗材的重要标准。若实际剩余有效期低于该比例，采购人有权提出退换申请。我公司将严格按照这一标准执行，对有效期不符合要求的试剂耗材进行及时退换，以维护采购人的合法权益。

试剂在使用过程中，若出现明显失效、活性不足、检测结果异常等情况，经第三方机构或生产厂商技术确认为批次性质量问题，将纳入退换范围。我公司深知试剂耗材质量对于本项目的重要性，一旦出现此类问题，将迅速响应，积极配合采购人进行处理，确保项目的顺利进行。

试剂在正常储存条件下，若发生颜色变化、沉淀析出、结晶异常等现象，且排除使用操作不当影响的，视同质量问题，支持退换处理。我公司将对这类情况进行严格审核，确保每一次退换货处理都合理、公正。同时，为了保障退换货流程的顺利进行，采购人需提供相关的使用记录和储存环境说明，以便我公司进行准确判断。

试剂一旦开启使用，其性能和质量可能会受到多种因素的影响，为了保证试剂耗材的质量和使用效果的一致性，即视为消耗品，无论是否完成全部实验流程，均不再接受退换申请。这一规定也是为了维护市场的正常秩序和公平交易原则。采购人在使用试剂耗材时，应合理规划用量，避免不必要的浪费。

采购人有责任按照产品说明书要求进行冷藏、避光、防潮等存储管理。若因未按要求进行存储，造成试剂性能下降或失效的，不构成退换理由。我公司在提供试剂耗材时，会提供详细的储存说明和注意事项，采购人应严格遵守，以确保试剂耗材的质量和有效期。

当包装完好但内部试剂出现异常时，需由采购人配合提供使用记录与存储环境说明，这有助于准确判断问题的原因。若采购人无法提供相关说明，将不予受理退换。我公司将秉持客观、公正的态度处理此类问题，确保每一次决策

都有充分的依据。同时，也提醒采购人妥善保存使用记录和存储环境信息，以便在需要时能够及时提供。

为了保证退换货流程的及时性和有效性，任何质量问题应在发现后7日内提出书面申请。逾期未提交的，视为认可产品质量，不再受理退换。这一规定有助于促使采购人及时发现和反馈问题，同时也便于我公司及时处理，避免问题的扩大化。采购人应密切关注试剂耗材的使用情况，一旦发现问题，应尽快提出申请。

提供的照片或视频应包含试剂瓶身标签、外包装状态、内部液体状况及使用痕迹等关键信息，这些信息对于准确判断试剂耗材的问题至关重要，确保可追溯性。我公司要求采购人提供清晰、准确的影像资料，以便能够快速、准确地了解问题的性质和程度，从而及时做出处理决策。采购人在拍摄影像资料时，应注意光线、角度等因素，确保资料的质量。

所有纸质文件须为原件或加盖公章的复印件，不得涂改、伪造，确保与系统数据一致。真实、准确的单据是退换货申请的重要依据，我公司将严格审核单据的真实性和完整性。采购人在提供单据时，应确保其来源合法、内容真实，避免因单据问题导致退换货申请被拒绝。

函件中应列明涉及批次编号、数量、规格、问题描述及期望处理方式，避免模糊表述。清晰、明确的申请函件有助于我公司准确了解采购人的需求和问题所在，从而提高处理效率。采购人在撰写申请函件时，应详细、准确地描述相关信息，确保我公司能够快速做出响应。

退换申请材料应在发现问题之日起3个工作日内提交至指定联络窗口，这有助于及时处理问题，减少对采购人使用的影响。收到材料后，我公司将出具回执，作为后续处理依据。回执将明确记录材料的接收时间和内容，确保双方对处理进度有清晰的了解。采购人应严格遵守提交时限，及时提交申请材料。

## **(2) 简化退换货操作流程**

服务热线每日9:00至21:00开放,为采购人提供了便捷的沟通渠道。遇紧急情况可拨打应急专线,确保问题第一时间被记录与响应。我公司高度重视采购人的需求,通过建立24小时在线响应机制,能够及时了解采购人遇到的问题,并迅速采取措施进行处理。同时,为了提高响应效率,我公司将安排专业的客服人员接听热线和应急专线,确保问题得到及时解决。

所有退换申请通过系统录入后生成唯一编号,实时同步至相关部门,实现全流程留痕。电子工单系统的应用,提高了退换货流程的透明度和可追溯性。相关部门可以通过系统及时了解申请的处理进度,便于协调工作,提高处理效率。同时,系统自动归档的功能也为后续的统计和分析提供了便利,有助于我公司不断优化退换货流程。

由采购、物流、质检、财务等岗位组成联合小组,对退换申请进行快速会审,缩短审批周期。跨部门协同联动机制能够整合各部门的资源 and 优势,提高问题解决的效率。各部门之间将密切配合,及时沟通,确保退换货申请能够得到快速、准确的处理。同时,联合小组将定期召开会议,总结经验,不断优化工作流程。

提供标准化退换申请表与附件清单,降低填报错误率,提升材料审核效率。标准化的表单模板使采购人能够更加清晰、准确地填写申请信息,减少了因信息不完整或不准确导致的审核延误。同时,统一的附件清单也便于我公司对申请材料进行审核和管理,提高了工作效率。采购人在填写申请表时,应仔细阅读说明,按照要求填写相关信息。

新批次试剂在审批通过后24小时内完成出库,于48小时内送达采购人指定地点,保障实验连续性。我公司深知试剂耗材对于采购人实验工作的重要性,通过推行“先换后核”快速处理模式,能够在最短的时间内为采购人提供新的试剂耗材,减少因退换货对实验工作的影响。同时,为了确保试剂耗材的及时送达,我公司将与专业的物流合作伙伴合作,优化物流配送流程。

补发同时安排旧品回收,由专人跟踪物流轨迹,确保退回物品完整可查。

旧品回收的闭环管理有助于保证试剂耗材的安全和环保处理。专人跟踪物流轨迹能够及时了解旧品的回收进度，确保物品在回收过程中不出现丢失或损坏的情况。同时，我公司将对回收的旧品进行严格的检查和处理，确保符合相关的环保要求。

旧品交接时拍摄封箱照片与签字确认画面，上传至系统备案，防止争议发生。影像证据能够为双方提供客观、真实的记录，避免因交接过程中的问题产生争议。我公司将严格按照规定留存影像证据，并妥善保存，以便在需要时能够随时查阅。同时，影像证据也有助于我公司对回收过程进行监督和管理，提高工作质量。

系统设定倒计时提醒功能，对超时未完成的环节自动预警，确保各节点按时执行。补发与回收时间双控机制能够有效提高工作效率，保证退换货流程的顺利进行。通过系统的自动预警功能，相关人员能够及时了解工作进度，采取措施解决问题，避免出现延误。同时，双控机制也有助于我公司对工作质量进行监督和考核，提高员工的工作积极性。

系统状态每24小时自动刷新一次，重大节点变更即时推送通知。全流程可视化追踪能够让采购人随时了解退换货申请的处理进度，提高了服务的透明度和满意度。每日一次的进度更新频率能够保证采购人及时获取最新信息，而重大节点变更的即时推送通知则能够让采购人在第一时间了解关键信息，以便做出相应的决策。

可通过网页端、移动端小程序等多种方式登录查询，支持短信与邮件双重提醒。多终端访问和消息提醒功能为采购人提供了更加便捷的查询方式和及时的信息获取渠道。采购人可以根据自己的需求选择合适的终端进行查询，并通过短信或邮件及时收到相关的提醒信息，确保不会错过重要的处理进度。

当申请进入审核、发货、回收等阶段时，系统自动触发提示，避免遗漏。关键节点的自动提示功能能够帮助采购人及时了解申请的处理状态，确保每一个环节都能得到及时关注。同时，这也有助于提高我公司的服务质量和工作效率。

率，减少因人为疏忽导致的问题。

所有退换记录在系统中保留不少于五年，支持按批次、时间、人员等维度检索。历史记录永久存档和可检索功能为双方提供了重要的参考依据。采购人可以随时查阅历史记录，了解以往的退换货情况，而我公司也可以通过分析历史记录，不断优化服务流程和质量。

### **(3) 及时处理退换货申请**

针对轻微外观缺陷或非核心参数偏差等一般问题，我公司将组织内部评估并在48小时内出具处理意见。这一机制能够确保一般问题得到及时处理，减少对采购人使用的影响。在评估过程中，我公司将组织专业的技术人员和质量管理人员，对问题进行全面、深入的分析，以确保处理意见的准确性和合理性。

涉及多个批次、影响实验结果或可能引发安全风险的重要问题，我公司将立即成立专项小组开展溯源分析。24小时内启动调查能够及时掌握问题的根源和影响范围，从而采取有效的措施进行处理。专项小组将由采购、质检、技术等部门的专业人员组成，确保调查工作的全面性和专业性。

如试剂用于海关关键检疫任务且即将到期，这属于紧急问题，须在12小时内完成初步应对方案制定并执行。我公司深知此类问题的紧迫性和重要性，将迅速调配资源，确保在最短的时间内解决问题，保障海关关键检疫任务的顺利进行。同时，在处理紧急问题时，我公司将与采购人保持密切沟通，及时反馈处理进度。

在重大节假日期间或突发公共卫生事件背景下，可启用应急通道，压缩审批流程，保障供应连续性。特殊情形下的绿色通道能够确保在特殊时期也能及时处理退换货申请，满足采购人的需求。我公司将制定详细的应急预案，明确应急通道的开启条件和操作流程，确保在特殊情况下能够迅速响应。

接到申请后，系统自动分配负责人，2小时内完成首次联系与信息核实。严格的时间节点控制有助于提高处理效率，减少采购人的等待时间。系统自动分

配负责人能够确保申请得到及时处理，而2小时内完成首次联系与信息核实则能够快速了解问题的基本情况，为后续的处理工作奠定基础。

涉及技术判定的事项，由专业技术人员在24小时内完成评估并形成结论。专业技术人员的评估和结论是处理退换货申请的重要依据，24小时的审核时间能够在保证审核质量的前提下，尽快为采购人提供处理结果。我公司将建立专业的技术团队，确保能够快速、准确地完成审核工作。

审批通过后，补发试剂或退款流程须在48小时内完成，杜绝拖延。及时的补发或退款操作能够保障采购人的权益，减少因退换货对其造成的经济损失。我公司将优化补发和退款流程，加强与相关部门的协作，确保在规定的时间内完成操作。

从申请发起至最终处理结束，总时长控制在72小时内，特殊情况需提前报备说明。全过程闭环的时间控制能够确保退换货申请得到高效处理，提高采购人的满意度。我公司将对整个流程进行监控和管理，及时发现和解决可能出现的问题，确保在规定的时间内完成处理。

所有系统操作行为均生成带时间戳的日志，由后台统一保存，防止人为修改。操作日志的自动记录和不可篡改功能能够为责任追溯提供有力的证据。时间戳能够准确记录操作的时间，确保日志的真实性和准确性。后台统一保存能够保证日志的安全性和完整性，避免因人为因素导致日志丢失或损坏。

涉及金额较大或影响重大的退换事项，实行双人审核制度，提升决策可靠性。双人复核机制能够减少因个人失误或疏忽导致的错误决策，提高决策的准确性和可靠性。在复核过程中，两人将独立对相关信息进行审核，确保决策的公正性和客观性。

每月由内控部门对退换货案例进行抽样审查，重点检查时效性与材料完整性。定期的流程合规性检查有助于发现和解决流程中存在的问题，确保退换货操作符合相关规定和要求。内控部门将制定详细的检查标准和流程，对抽样案例进行全面、深入的审查。

因延误、失误导致客户投诉的，相关责任人纳入绩效考核，影响年度评优。将问题案例纳入服务质量考核能够增强员工的责任感和服务意识，提高服务质量。绩效考核将与员工的薪酬、晋升等挂钩，促使员工更加认真地对待每一个退换货申请，减少问题的发生。

### 3. 试剂耗材使用咨询

#### (1) 提供试剂使用方法指导

试剂开封后，为保证其性能稳定，需严格按照规定在特定温度下避光保存，具体的保存条件会严格依据产品说明书来执行。对于那些易挥发或者对湿度较为敏感的试剂，我公司已为其配备了密封容器以及干燥剂，以此防止试剂性能出现衰减。所有试剂的存储环境均被严格控制在国家规定的范围之内，从而保障试剂的有效性。在试剂存储过程中，会定期对存储环境的温度、湿度等参数进行监测和记录，确保存储条件始终符合要求。同时，对不同类型的试剂进行分类存放，避免相互影响。对于一些特殊试剂，还会采取额外的防护措施，如使用专门的冷藏设备等。

在样本处理方面，从采集、运输到前处理的每一个环节，都设有统一且严格的操作指引。其中包括对采样工具的消毒要求，确保采样工具的清洁卫生，避免样本受到污染；对样本保存时间的限制，防止样本因保存时间过长而影响检测结果；以及对冻融次数的控制，减少样本在冻融过程中的损伤。在加样过程中，采用定量移液器进行操作，这种操作方式能够有效减少人为误差，确保检测结果具有良好的可重复性。为了保证加样的准确性，操作人员会经过专业的培训，熟悉移液器的使用方法和注意事项。同时，会定期对移液器进行校准和维护，确保其性能稳定。此外，在加样过程中还会设置质量控制环节，对加样结果进行实时监测和评估。

为了方便一线人员快速掌握试剂的使用操作要点，我公司配套制作了多类试剂使用教学视频。这些视频涵盖了从试剂开箱检查到实验结束的全过程，以

真实的操作场景为基础，不存在虚构演示的情况。视频画面清晰、节奏适中，并且支持移动端观看，方便一线人员在任何时间、任何地点都能进行学习。在视频制作过程中，会邀请专业的技术人员进行讲解和演示，确保视频内容的准确性和专业性。同时，会根据不同试剂的特点和使用要求，制作不同版本的视频，满足不同用户的需求。此外，还会定期对视频内容进行更新和完善，确保其与最新的操作规范和技术要求保持一致。

根据采购人反馈的实际使用难点，我公司会动态调整培训内容结构。例如，针对快检试剂灵敏度波动问题，会增设快速校准与质控对照设置专项讲解，提升培训的实操针对性。在制定培训课程模块时，会充分考虑采购人的实际需求和场景，结合不同类型试剂的特点和操作要求，设计出具有针对性的培训内容。培训课程会采用理论讲解与实际操作相结合的方式，让学员在学习理论知识的同时，能够通过实际操作加深对知识的理解和掌握。同时，会邀请具有丰富经验的技术人员担任培训讲师，为学员提供专业的指导和解答。

每次培训结束后，会发放简明问卷，收集参训人员对培训内容的理解度、操作信心值以及改进建议。将这些数据进行汇总和分析，用于优化后续的培训设计，形成闭环管理。通过这种方式，能够及时了解参训人员的学习需求和反馈意见，发现培训过程中存在的问题和不足之处，从而有针对性地对培训内容和方式进行调整和改进。在评估培训效果时，会采用多种评估方法，如考试、实际操作考核、问卷调查等，全面、客观地评价参训人员的学习效果。同时，会对培训效果进行跟踪和反馈，确保参训人员能够将所学知识和技能应用到实际工作中。

所有培训活动都会留存会议纪要、签到表、课件资料以及视频回放链接，并将这些资料归档至项目专属服务台账，确保培训过程可查、责任可溯。建立培训记录档案能够方便对培训活动进行管理和监督，同时也为后续的培训评估和改进提供了重要的依据。在档案管理方面，会采用电子化管理方式，提高档案的存储和查询效率。同时，会对档案进行定期备份，防止数据丢失。此外，

会对档案的访问权限进行严格控制，确保档案信息的安全和保密。

技术支持团队实行轮班值守制度，确保在工作时间内随时待命。一旦遇到紧急情况，可立即启动绿色通道，优先处理并实时反馈进展，保障检测任务不受影响。在快速响应沟通机制方面，会建立专门的技术支持热线和在线沟通平台，方便采购人在遇到问题时能够及时与技术支持团队取得联系。同时，会对技术支持团队进行培训，提高其应急处理能力和沟通协调能力，确保能够快速、有效地解决问题。此外，还会定期对快速响应沟通机制进行评估和优化，确保其始终保持高效运行。

每一次技术咨询都会生成详细的服务日志，其中包含问题描述、处理过程、最终结论以及参考依据等信息，并将这些日志统一归入项目服务档案，作为质量追溯的重要依据。记录服务过程与解决方案能够方便对服务质量进行评估和监督，同时也为后续的问题解决提供了参考和借鉴。在服务日志的记录方面，会采用标准化的格式和流程，确保日志内容的完整性和准确性。同时，会对服务日志进行定期整理和分析，发现服务过程中存在的问题和趋势，为服务质量的提升提供有力支持。

每月会对典型操作问题案例进行整理和分析，提炼其中的共性风险点，形成内部警示通报。相关内容会用于更新培训材料和操作手册，持续提升服务的前瞻性。通过定期复盘典型操作案例，能够及时发现操作过程中存在的问题和隐患，采取有效的措施进行改进和预防。在复盘过程中，会邀请相关的技术人员和操作人员参与讨论，共同分析问题产生的原因和解决方案。同时，会将复盘结果及时反馈给采购人，提醒其注意相关风险。

## **(2) 解答试剂使用常见问题**

将常见问题划分为储存不当、操作偏差、仪器兼容性三类，并分别列出可能的诱因及对应的纠正措施。例如，信号弱可能是由于试剂未充分混匀或反应时间不足，此时应按照规程重新进行操作。在分类梳理问题类型与成因的过程

中，会对大量的实际案例进行分析和总结，确保梳理出的问题类型和成因具有代表性和普遍性。同时，会不断更新和完善知识库，将新出现的问题和解决方案及时纳入其中。此外，还会对知识库进行定期审核，确保其中的内容准确无误。

知识库支持关键词搜索和场景化推荐功能，用户输入问题描述后，系统可自动匹配相近案例。系统会根据使用频率和解决率动态优化推荐权重，提高查询效率。在实现智能检索与推送功能方面，会采用先进的搜索引擎技术和数据分析算法，确保系统能够快速、准确地找到相关的问题和解决方案。同时，会对用户的查询历史进行分析和挖掘，了解用户的需求和偏好，为用户提供更加个性化的推荐服务。此外，还会不断优化系统的性能和功能，提高用户的使用体验。

每半年会对知识库进行一次全面审查，结合新批次产品反馈和厂商更新信息，剔除过时的条目，补充新增的问题，保持内容的时效性和准确性。在定期更新与版本管理方面，会建立专门的知识库管理团队，负责对知识库进行维护和更新。同时，会制定严格的更新流程和标准，确保更新内容的质量和可靠性。此外，还会对知识库的版本进行管理，记录每次更新的内容和时间，方便对知识库的历史版本进行查询和回溯。

根据问题的严重程度划分等级：一级为影响检测结果准确性的问题，须在1小时内响应；二级为操作流程疑问，2小时内回复；三级为一般性咨询，8小时内完成。在设定问题分级响应标准方面，会充分考虑问题的紧急程度和对检测任务的影响程度，确保能够合理分配资源，及时解决问题。同时，会对问题的分级标准进行定期评估和调整，根据实际情况进行优化。此外，还会对问题的响应情况进行跟踪和统计，以便对服务质量进行评估和改进。

每一通来电或在线咨询都会生成电子工单，其中包含时间戳、通话摘要、处理人信息以及最终结论。工单数据会统一上传至项目服务管理系统，实现全流程可审计。实施服务过程留痕管理能够方便对服务过程进行监督和管理，同

时也为服务质量的评估提供了重要的依据。在电子工单的生成和管理方面，会采用标准化的格式和流程，确保工单内容的完整性和准确性。同时，会对工单数据进行定期分析和统计，发现服务过程中存在的问题和趋势，为服务质量的提升提供有力支持。

每月会统计平均响应时长、首次解决率、客户满意度评分等指标，形成服务质量分析报告。发现问题会及时进行整改，推动服务流程持续优化。在开展月度服务效能分析方面，会建立科学的指标体系和分析方法，确保能够全面、客观地评价服务质量。同时，会对分析结果进行深入研究和探讨，找出服务过程中存在的问题和不足之处，并制定相应的改进措施。此外，还会将分析结果及时反馈给相关部门和人员，促进服务质量的不断提升。

巡检前会制定详细的行程安排，明确时间、地点、参与人员以及重点检查项。计划会经过双方确认后执行，避免临时变动造成资源浪费。在制定巡检计划与路线图方面，会充分考虑采购人的实际需求和现场情况，合理安排巡检时间和路线。同时，会对巡检人员进行培训，使其熟悉巡检流程和重点检查项，确保巡检工作的质量和效率。此外，还会对巡检计划进行定期评估和调整，根据实际情况进行优化。

重点检查试剂取用是否遵循先进先出原则，是否按规定温度保存，是否存在标签模糊或过期标识不清等情况。发现问题会立即提醒并协助整改。在开展现场操作规范核查方面，会制定详细的核查标准和流程，确保核查工作的全面性和准确性。同时，会对核查人员进行培训，使其具备专业的技能和知识，能够准确判断问题并提出合理的整改建议。此外，还会对核查结果进行跟踪和反馈，确保问题得到及时解决。

所有巡检中发现的问题都会录入问题跟踪台账，标注整改责任人、预计完成时间和复查日期。到期未闭环的问题会自动触发预警，确保整改落实到位。建立巡检问题跟踪台账能够方便对巡检问题进行管理和监督，同时也为整改工作的跟踪和评估提供了重要的依据。在台账管理方面，会采用电子化管理方式，

提高台账的存储和查询效率。同时，会对台账进行定期更新和维护，确保其中的信息准确无误。此外，还会对预警机制进行定期测试和优化，确保其能够及时、有效地发挥作用。

### (3) 分享试剂使用注意事项

根据不同试剂的特性，规定必须佩戴的防护用品，如防溅护目镜、耐化学手套、实验服等。所有装备均符合国家标准，会定期进行检查和更换，以保障防护的有效性。在明确个体防护装备配置标准方面，会充分考虑试剂的危险性和操作环境的要求，合理选择防护用品。同时，会对防护用品的使用方法和注意事项进行培训，确保操作人员能够正确佩戴和使用防护用品。此外，还会对防护用品的质量进行严格把关，确保其符合相关标准和要求。

对使用后的试剂残液、污染容器等，会按照危险废物分类管理要求进行收集、标识和暂存。严禁随意倾倒或混合处置，确保符合环保法规。在规范废弃物处理流程方面，会制定详细的操作指南和管理制度，确保废弃物的处理过程安全、环保。同时，会对操作人员进行培训，使其熟悉废弃物处理的流程和要求。此外，还会与专业的废弃物处理公司合作，确保废弃物得到妥善处理。

制定针对试剂泄漏、接触皮肤或吸入等意外事件的应急预案，明确报告流程、隔离措施、医疗救助指引以及现场清理方法。预案每年会组织一次演练，以提升应对能力。在建立突发事故应急响应预案方面，会充分考虑各种可能的意外情况，制定详细的应急措施和处理流程。同时，会对相关人员进行培训，使其熟悉应急预案的内容和操作方法。此外，还会对应急预案进行定期评估和修订，确保其有效性和可操作性。

依托仓储管理系统，对每一批次试剂的有效期进行动态跟踪，设定预警阈值。系统会自动识别临近失效的试剂，触发提醒流程，确保管理前置。在建立试剂有效期动态监控机制方面，会采用先进的信息技术和自动化设备，实现对试剂有效期的实时监控和管理。同时，会对预警阈值进行合理设定，确保能够

及时发现临近失效的试剂。此外，还会对监控机制进行定期维护和升级，提高其可靠性和稳定性。

当某类试剂即将到期且无续购计划时，会提供同品类其他品牌或型号的替代品推荐清单，并附带性能对比说明和适用场景建议，支持采购人平稳过渡。在制定替代品推荐方案方面，会对市场上的相关产品进行调研和分析，筛选出合适的替代品。同时，会对替代品的性能和质量进行评估和比较，为采购人提供准确的信息和建议。此外，还会与供应商进行沟通和协商，争取更好的采购价格和服务。

每季度会评估各类试剂的平均使用周期，结合库存周转率和检测频次，优化采购节奏，防止积压或断供，保障供应的连续性。在实施使用周期滚动评估方面，会建立科学的评估模型和方法，对试剂的使用情况进行全面、深入的分析。同时，会根据评估结果及时调整采购计划，确保库存水平合理。此外，还会对评估结果进行跟踪和反馈，不断优化采购策略。

所有试剂领用都需要填写申请单，经负责人审批后方可发放。申请单内容包括用途、数量、预计使用时间等，确保使用目的明确、数量可控。在建立试剂领用审批流程方面，会制定严格的审批制度和流程，确保试剂的领用符合规定。同时，会对申请单的内容进行审核和把关，防止不合理的领用申请。此外，还会对审批记录进行保存和管理，方便日后查询和审计。

要求使用人员在每次实验后如实填写使用日志，包括试剂名称、批号、用量、操作人、实验结果等信息。日志由专人定期审核，防止缺失或篡改。在强化使用日志完整性管理方面，会制定详细的日志填写规范和审核制度，确保日志内容的完整和准确。同时，会对使用人员进行培训，使其熟悉日志填写的要求和重要性。此外，还会对日志审核结果进行反馈和处理，对存在问题的日志及时进行纠正和补充。

会采取不预先通知的方式，对实验室试剂管理情况进行突击检查，核实制度执行的真实性，防范形式主义和管理漏洞。在开展不定期突击抽查方面，会

制定详细的抽查计划和标准，确保抽查工作的全面性和准确性。同时，会对抽查人员进行培训，使其具备专业的技能和知识，能够准确发现问题并提出合理的整改建议。此外，还会对抽查结果进行跟踪和反馈，确保问题得到及时解决。

#### （4）给予试剂使用专业建议

建立包含检测限、重复性、交叉反应率等核心指标的评估模型，对候选试剂进行量化打分，辅助决策者直观比较优劣。在构建试剂性能评估矩阵方面，会对不同品牌和型号的试剂进行全面、客观的评估。通过收集和分析大量的实验数据，确定各项核心指标的权重和评分标准。同时，会不断优化评估模型，使其更加科学、准确。此外，还会将评估结果以直观的矩阵形式呈现给决策者，方便其进行比较和选择。

调取过往同类项目中的试剂使用表现数据，分析故障率、返工率、客户投诉率等关键指标，作为选型参考依据。在分析历史使用绩效数据方面，会建立完善的数据管理系统，对过往项目中的试剂使用数据进行收集、整理和分析。通过对这些数据的深入挖掘，找出影响试剂使用效果的关键因素和潜在问题。同时，会将分析结果与当前项目的需求进行对比和匹配，为试剂选型提供有力的参考依据。此外，还会不断更新和完善历史数据，使其更具代表性和可靠性。

形成图文并茂的选型报告，包含各选项的优劣势对比、推荐理由以及风险提示，供采购人综合研判。在制定选型决策支持文档方面，会组织专业的技术人员和市场人员对候选试剂进行全面的评估和分析。结合评估结果和采购人的实际需求，撰写详细的选型报告。报告中会采用图表、数据等形式对各选项的优劣势进行直观展示，并给出明确的推荐理由和风险提示。同时，会对报告进行审核和校对，确保其内容准确、清晰。此外，还会根据采购人的反馈意见对报告进行修改和完善，为采购人提供更加优质的决策支持服务。

编制常用检测项目对应的试剂组合参数表，明确浓度梯度、反应时间、温控条件等关键参数，减少试错成本。在制定协同使用参数表方面，会对不同试

剂的组合使用进行大量的实验和研究。通过对实验结果的分析 and 总结，确定最佳的试剂组合和参数设置。同时，会将这些参数整理成表格形式，方便操作人员查询和使用。此外，还会对参数表进行定期更新和完善，根据新的实验数据和实际使用情况进行调整和优化。

在正式推广前，会组织小规模联合测试，验证优化方案的实际效果。测试结果会用于修订建议内容，确保可行性。在开展联合测试验证方面，会制定详细的测试方案和流程，确保测试工作的科学性和准确性。同时，会对测试人员进行培训，使其熟悉测试方法和要求。在测试过程中，会对各项指标进行实时监测和记录，及时发现问题并进行调整。测试结束后，会对测试结果进行分析和总结，根据结果对优化方案进行修订和完善。此外，还会对测试过程和结果进行详细的记录和报告，为后续的推广和应用提供有力的支持。

鼓励采购人反馈组合使用中的异常情况，及时收集问题并反馈给生产商，推动持续改进。在建立组合使用反馈机制方面，会建立专门的反馈渠道和平台，方便采购人及时反馈问题。同时，会对反馈信息进行分类和整理，及时将问题反馈给生产商。生产商在接到反馈后，会对问题进行分析和研究，采取相应的措施进行改进。此外，还会对反馈机制进行定期评估和优化，提高反馈的效率和质量，确保问题能够得到及时解决。

利用历史消耗数据与季节性波动特征，建立简易预测模型，估算未来3个月内试剂需求量，支撑采购计划制定。在建立需求预测模型方面，会对历史消耗数据进行深入分析，找出其中的规律和趋势。同时，会考虑季节性波动等因素对试剂需求的影响，将这些因素纳入预测模型中。通过对大量数据的分析和建模，建立起科学、准确的需求预测模型。利用该模型，可以对未来3个月内的试剂需求量进行估算，为采购计划的制定提供有力的支持。此外，还会对预测模型进行定期评估和调整，根据实际情况进行优化，提高预测的准确性。

根据试剂最长交付周期与最低使用量，设定安全库存水平。低于该水平时自动触发补货提醒，防止断供。在设定安全库存阈值方面，会充分考虑试剂的

交付周期和使用情况，合理确定安全库存水平。同时，会建立库存监测系统，实时监控库存水平。当库存低于安全库存阈值时，系统会自动触发补货提醒，及时通知采购人员进行补货。此外，还会对安全库存阈值进行定期评估和调整，根据实际情况进行优化，确保库存水平既能满足需求，又不会造成过多的积压。

根据实际使用情况与检测任务变化，适时调整采购计划，避免一次性大量采购造成的资源浪费。在推动采购计划动态调整方面，会建立采购计划调整机制，定期对采购计划进行评估和调整。根据实际使用情况和检测任务的变化，及时调整采购的数量和时间。同时，会与供应商保持密切沟通，确保采购计划的调整能够得到及时响应。此外，还会对采购计划调整的效果进行跟踪和评估，不断优化调整策略，提高采购效率和资源利用率。

#### 4. 技术支持协调服务

##### (1) 协调技术专家提供支持

所有参与本项目技术支持的专家均已完成严格的资质审查，涵盖学历背景、从业年限、项目经验等多方面信息，并将这些信息完整录入系统。如此操作，是为确保专家具备承担相应技术问题的能力，能够为项目提供专业、可靠的技术支持。

专家信息实行动态更新机制，每季度开展一次有效性复核。在复核过程中，会对专家的最新情况进行全面评估，包括其知识技能的更新、项目经验的积累等。若发现专家信息有变动或不再符合要求，会及时进行调整，确保服务资源持续有效，为项目的顺利推进提供坚实保障。

同时，会对专家的资质审查和复核过程进行详细记录，以便随时查阅和追溯，保证整个管理过程的规范性和透明度。

已与多家生产商技术部门建立了高效的协作通道，实现技术问题的快速转接与联合响应。在国家规定的范围之内，通过指定接口人机制完成信息传递与任务分配。接口人经过专业培训，熟悉业务流程，能够准确、及时地传递信息，

确保问题得到快速处理。

协作通道支持多渠道接入，包括电话、邮件及专用平台。电话沟通能够实现即时交流，快速了解问题的紧急程度和大致情况；邮件则可以详细记录问题和解决方案，便于后续查阅和参考；专用平台则提供了一个集中的沟通和协作环境，方便各方共享信息和协同工作。通过多渠道接入，保障了沟通效率，无论何时何地，都能及时响应技术问题。

此外，会定期对协作通道进行维护和优化，确保其稳定性和可靠性。同时，与生产商技术部门保持密切沟通，不断完善协作机制，提高联合响应的速度和质量。

部署了基于安全加密协议的远程技术支持平台，该平台功能强大，支持音视频通话、屏幕共享、文件传输等功能，可用于开展线上技术答疑与操作指导。音视频通话能够让专家与现场人员进行面对面的交流，直观地了解问题所在；屏幕共享则可以让专家实时查看现场人员的操作界面，进行精准的指导；文件传输功能方便双方共享相关资料和数据，提高解决问题的效率。

平台运行环境符合信息安全规范，在合理范围中完成数据隔离与权限管控。对于不同级别的用户，设置了不同的访问权限，确保只有授权人员才能访问敏感信息。同时，对数据进行加密处理，防止信息泄露，确保技术交流过程中的信息保密性。

为了保障平台的正常运行，配备了专业的技术团队，负责平台的日常维护和监控。一旦发现问题，能够及时进行处理，确保平台的稳定性和可靠性。此外，还制定了应急预案，以应对可能出现的突发情况，如网络故障、系统崩溃等。

**远程控制：**专家可以通过远程控制功能，直接操作现场设备，进行故障排查和修复。

**历史记录查询：**可以查询以往的技术支持记录，包括问题描述、解决方案、交流记录等，为后续的技术支持提供参考。

统计分析：对技术支持的相关数据进行统计分析，如问题类型、解决时间、专家工作量等，以便优化服务流程和资源分配。

针对重大技术问题或突发使用障碍，已制定了完善的应急响应预案，明确了专家介入时限、处置流程与责任分工。在预案中，详细规定了在不同情况下专家应在多长时间内介入，以及如何进行问题的诊断、分析和解决。同时，明确了各个环节的责任人员，确保在应急情况下能够迅速、有效地开展工作。

预案在合同履行期限内定期演练，通过模拟各种可能出现的技术问题和突发情况，检验预案的可行性和有效性。在演练过程中，会对发现的问题及时进行整改和完善，确保在发生异常情况时可立即启动预案，保障采购人正常工作不受影响。

此外，会对应急响应预案进行定期评估和更新，根据实际情况和技术发展，对预案进行调整和优化，使其始终保持科学性和实用性。同时，会将应急响应预案告知相关人员，确保他们熟悉预案的内容和流程，能够在紧急情况下迅速做出反应。

依据问题类型、影响范围、使用场景等因素，制定了清晰的分级判定标准，确保响应级别与实际需求匹配。对于轻微的技术问题，会安排初级技术人员进行处理；对于较为复杂的问题，则会及时调配高级专家进行解决。在制定标准时，充分考虑了各种可能的情况，力求做到科学、合理、准确。

标准在项目实施前完成内部培训并备案，确保所有相关人员都熟悉和掌握分级响应标准。培训过程中，会通过案例分析、模拟演练等方式，让员工深入理解标准的内涵和应用方法。备案则是为了方便后续的查阅和监督，保证整个响应机制的规范性和透明度。

同时，会根据实际情况对分级响应标准进行动态调整。随着项目的推进和技术的发展，可能会出现一些新的问题类型或情况，需要对标准进行相应的修改和完善，以确保其始终适应项目的需求。

所有技术咨询首次接收均由专职客服人员登记建档，并全程跟踪至解决，

杜绝推诿现象。客服人员经过专业培训，具备良好的沟通能力和问题处理能力，能够准确记录问题的详细信息，并及时将问题分配给相关的技术人员。

记录信息完整归档，便于后续回溯与服务质量评估。在整个处理过程中，客服人员会定期与技术人员和采购人进行沟通，及时反馈问题的处理进度。如果问题在规定的时间内未能解决，会及时向上级汇报，并协调更多的资源进行处理。

为了确保首问负责制的有效落实，会对客服人员的工作进行考核和监督。对于表现优秀的客服人员，给予适当的奖励；对于存在问题的客服人员，进行批评教育和培训，提高其服务意识和业务水平。

针对采购人使用多品牌试剂耗材的情况，已建立跨品牌技术协同机制，可统筹不同厂家的技术资料与参数，提供兼容性分析与使用建议。通过与各生产商的密切合作，收集和整合了不同品牌试剂耗材的技术信息，建立了一个全面的技术数据库。

该机制在合理范围中运行，保障各类产品在统一实验环境下的稳定应用。在进行兼容性分析时，会采用科学的方法和标准，对不同品牌的试剂耗材进行测试和评估，确保它们之间不会相互干扰或影响实验结果。同时，会根据实验需求和实际情况，为采购人提供合理的使用建议，帮助其选择最适合的试剂耗材。

此外，会持续关注各生产商的技术更新和产品改进情况，及时更新技术数据库，为采购人提供最新的技术支持和服务。

每次技术支持活动均生成书面记录，包含问题描述、处理过程、结论意见及专家签名，存入专属档案。这些记录详细记录了技术支持的全过程，为后续的问题分析、经验总结和服务质量评估提供了重要依据。

档案保存期限不少于合同履行期结束后的两年，满足追溯要求。在保存期间，会对档案进行妥善管理，确保其安全和完整。同时，会建立档案查询系统，方便相关人员随时查阅和使用档案。

为了保证记录的真实性和准确性，会要求技术人员在记录时做到客观、公正，如实反映问题和处理情况。同时，会对记录进行审核和把关，确保其符合要求。

对采购人现行操作流程进行技术性评估，识别潜在瓶颈与风险点，提出调整建议。评估过程中，会深入了解采购人的实验需求、操作习惯和现有流程，通过数据分析、现场观察等方法，找出可能影响实验效率和质量的环节。

评估结果以技术简报形式反馈，供采购人参考决策，不强制干预使用方式。技术简报会详细说明评估的方法、结果和建议，为采购人提供全面、客观的信息。采购人可以根据自身情况，自主决定是否采纳建议。

同时，会与采购人保持密切沟通，及时了解其对建议的意见和需求，根据反馈情况对评估结果和建议进行调整和完善，确保方案的可行性和有效性。

当某一试剂耗材出现供应中断或性能波动时，可提供同功能、同标准的替代品比选报告，包含适用性说明与使用注意事项。报告内容依据原厂技术文档编制，确保科学性和合规性。在编制报告时，会对市场上的相关替代品进行全面调研和分析，综合考虑其性能、价格、供应稳定性等因素，为采购人提供最优的选择方案。

同时，会与各生产商保持密切联系，及时了解替代品的生产和供应情况，确保在需要时能够及时提供。此外，会对替代品的使用效果进行跟踪和评估，根据实际情况对报告进行更新和完善，为采购人提供更准确、可靠的信息。

在提供比选报告的过程中，会充分尊重采购人的意见和选择，为其提供专业的建议和支持，帮助其做出合理的决策。

针对高频使用试剂耗材，编制标准化操作指南，涵盖取用、稀释、储存、废弃物处理等环节。指南内容经专家审定，结合实际应用场景优化，提升操作一致性与安全性。在编制指南时，会参考相关的国家标准和行业规范，同时结合实际操作经验，确保指南的科学性和实用性。

为了确保指南的有效实施，会对采购人的相关人员进行培训，使其熟悉指

南的内容和操作方法。培训过程中，会采用理论讲解、现场演示等方式，让员工深入理解指南的要求和意义。

此外，会定期对指南进行评估和更新，根据实际情况和技术发展，对指南进行调整和完善，使其始终适应项目的需求。

对采购人提出的各项技术建议进行闭环管理，从接收、评估、反馈到采纳或解释，全过程留痕。会安排专人负责技术建议的接收和登记，对建议进行分类和评估，根据其重要性和可行性，确定是否采纳和实施。

每季度汇总技术反馈情况，形成改进报告，作为服务质量提升的重要依据。改进报告会详细分析技术建议的处理情况、存在的问题和改进措施，为后续的服务提供指导。

同时，会将改进报告反馈给采购人，让其了解技术建议的处理情况和服务质量的提升情况。此外，会建立技术反馈的跟踪机制，对采纳的建议进行持续关注 and 评估，确保其得到有效实施。

**接收：**通过多种渠道接收采购人的技术建议，并进行详细记录。

**评估：**组织专业人员对建议进行评估，确定其价值和可行性。

**反馈：**及时将评估结果反馈给采购人，说明是否采纳和原因。

**采纳或解释：**对于采纳的建议，制定具体的实施计划并组织实施；对于不采纳的建议，向采购人进行详细解释。

**留痕：**对整个过程的记录，包括建议内容、评估结果、处理情况等，便于后续查询和追溯。

## **(2) 解决技术难题保障使用**

发现试剂性能异常时，第一时间封存样品并送至指定实验室进行复检，复检结果作为是否退换货的依据。在封存样品时，会严格按照相关标准和规范进行操作，确保样品的完整性和准确性。指定实验室具备专业的检测设备和技术人员，能够对样品进行全面、准确的检测。

复检周期控制在合理范围中，避免影响采购人正常工作进度。会根据问题的紧急程度和复杂程度，合理安排复检时间，确保在最短的时间内得出准确的结果。如果复检结果显示试剂确实存在性能异常问题，会及时为采购人办理退换货手续，确保其正常使用不受影响。

同时，会对性能异常问题进行深入分析，找出问题的根源，采取相应的措施进行改进，防止类似问题再次发生。

对因操作不当引发的问题，提供针对性操作指导，协助采购人完成纠正措施。会安排专业的技术人员对采购人的操作过程进行观察和分析，找出可能存在的操作偏差，并及时进行纠正。指导内容基于产品说明书与行业标准，在国家规定的范围之间开展，不超出原厂技术边界。

为了确保指导的有效性，会采用多种方式进行操作指导，如现场演示、视频教程、书面说明等。同时，会对采购人的操作情况进行跟踪和评估，确保其掌握正确的操作方法。

**观察：**技术人员对采购人的操作过程进行详细观察，记录可能存在的问题。

**分析：**对观察到的问题进行分析，确定是由于操作不当还是其他原因引起的。

**指导：**根据分析结果，为采购人提供针对性的操作指导，包括正确的操作方法、注意事项等。

**纠正：**协助采购人对操作偏差进行纠正，确保其操作符合要求。

**跟踪：**对采购人的操作情况进行跟踪和评估，确保其持续正确操作。

对运输过程中发生的包装破损问题，调取物流环节影像资料与签收记录，确认责任方。影像资料和签收记录能够清晰地反映货物在运输过程中的状态和交接情况，为确定责任方提供有力证据。

责任明确后，依法依规启动赔偿或补发程序，保障采购人权益。如果责任属于物流公司，会要求其按照相关规定进行赔偿；如果责任属于生产商，会协调生产商及时补发货物。在整个过程中，会与相关方保持密切沟通，确保问题

得到妥善解决。

同时，会对包装破损问题进行总结和分析，找出可能存在的原因，采取相应的措施进行改进，如加强包装保护、优化运输方式等，减少类似问题的发生。

对于有效期争议，依据出厂日期与配送验收时间计算剩余有效期，确保不低于合同约定的2/3标准。计算过程公开透明，接受采购人监督，杜绝人为干预。会对每一批次的试剂耗材进行详细记录，包括出厂日期、配送验收时间等信息，以便准确计算剩余有效期。

如果计算结果显示剩余有效期不符合合同约定，会及时与生产商沟通，要求其采取相应的措施，如更换货物、延长有效期等。在处理争议的过程中，会始终以合同约定和相关法律法规为依据，确保采购人的合法权益得到保障。

同时，会对有效期争议问题进行定期统计和分析，找出可能存在的问题和风险点，采取相应的措施进行防范和控制。

采用鱼骨图、5Why分析法等工具，对技术问题进行系统性剖析，排除偶然因素，锁定根本原因。鱼骨图可以从人员、设备、材料、方法、环境等多个方面对问题进行分析，找出可能存在的原因；5Why分析法则通过连续追问“为什么”，深入挖掘问题的根源。

分析过程保留完整记录，作为后续预防措施制定的基础。会对分析过程中的每一个步骤和结果进行详细记录，包括问题的描述、分析方法的应用、得出的结论等。这些记录不仅可以为本次问题的解决提供参考，还可以为类似问题的预防和处理提供经验教训。

同时，会组织相关人员对分析结果进行讨论和评估，确保根本原因的准确性和可靠性。根据分析结果，制定针对性的预防措施，防止问题再次发生。

建立与仓储、物流、质量管理部门的联动机制，实现信息共享与资源整合。在处理技术问题时，各部门可以通过联动机制及时沟通和协作，共同解决问题。仓储部门可以提供货物的库存信息和存储情况；物流部门可以提供货物的运输信息和配送情况；质量管理部门可以提供产品的质量检测信息和标准要求。

在合理范围中完成问题流转，缩短处理链条，提升响应速度。当出现技术问题时，相关部门可以通过联动机制快速传递信息，将问题直接转交给负责处理的部门，避免了中间环节的繁琐和延误。同时，各部门会密切配合，共同制定解决方案，确保问题得到及时解决。

为了确保跨部门协同工作机制的有效运行，会定期召开协调会议，对工作中存在的问题进行沟通和解决。同时，会建立相应的考核机制，对各部门的协同工作情况进行评估和考核，激励各部门积极参与和配合。

在正式解决方案未出台前，提供临时替代方案，保障采购人关键检测任务不受影响。临时方案经过风险评估，在国家规定的范围之间实施，确保安全可控。会组织专业人员对临时方案进行评估，分析其可能存在的风险和影响，并制定相应的风险应对措施。

临时方案会根据实际情况进行灵活调整和优化，确保其有效性和可行性。同时，会加快正式解决方案的制定和实施进度，尽快解决技术问题。在实施临时方案的过程中，会与采购人保持密切沟通，及时了解其需求和反馈，根据情况对方案进行调整。

此外，会对临时方案的实施效果进行跟踪和评估，总结经验教训，为今后类似问题的处理提供参考。

每次技术攻关完成后，将解决方案纳入知识库，形成标准化应对模板。模板会详细记录问题的描述、分析过程、解决方案等信息，为今后类似问题的处理提供参考。

模板在合同履行期内定期更新，用于指导同类问题处理。随着技术的发展和经验的积累，会不断对模板进行优化和完善，使其更加科学、合理、有效。同时，会将模板分享给相关人员，提高他们处理问题的能力和效率。

此外，会对攻关成果进行推广应用，将其应用到实际工作中，为项目的顺利推进提供支持。同时，会鼓励员工积极参与技术攻关和知识分享，形成良好的创新氛围。

设立统一的问题台账，实时录入新问题、更新处理状态、标记完成节点。问题台账会记录问题的详细信息，包括问题描述、发现时间、处理人员、处理进度等。通过实时更新，能够及时掌握问题的处理情况，确保问题得到有效解决。

台账数据按月导出分析，为服务质量评估提供支撑。分析过程中，会对问题的类型、数量、处理时间等进行统计和分析，找出存在的问题和薄弱环节，为服务质量的提升提供依据。同时，会根据分析结果制定相应的改进措施，不断优化服务流程和提高服务质量。

此外，会对问题台账进行备份和存储，确保数据的安全性和可靠性。同时，会建立问题台账的查询和检索功能，方便相关人员随时查阅和使用。

对同一类型问题多次出现的情况，自动触发预警，提醒相关部门加强管控。预警机制会对问题台账进行实时监测，当发现同一类型问题出现的次数超过设定的阈值时，会自动发出预警信息。

预警信息在合理范围中通报，促进主动防范。相关部门收到预警信息后，会及时对问题进行深入分析，找出问题的根源，采取相应的措施进行改进。同时，会加强对类似问题的监测和预防，防止问题再次发生。

为了确保预警机制的有效性，会定期对预警阈值进行评估和调整，根据实际情况和业务需求，合理设置阈值。同时，会对预警信息的处理情况进行跟踪和评估，确保问题得到及时解决。

根据问题复盘结果，制定预防性培训计划，面向采购人技术人员开展专题讲解。培训内容聚焦易错环节，提升操作规范性与风险意识。会对问题复盘中发现的共性问题 and 薄弱环节进行总结和分析，确定培训的重点内容。

培训计划会根据采购人技术人员的实际情况和需求进行定制化设计，采用多种培训方式，如课堂讲授、现场演示、案例分析等，提高培训的效果。同时，会邀请行业专家和技术骨干进行授课，确保培训内容的专业性和权威性。

在培训过程中，会对学员的学习情况进行跟踪和评估，及时了解他们的掌

握程度和存在的问题。根据评估结果，对培训内容和方式进行调整和优化，确保培训达到预期的效果。

将采购人反映的技术问题汇总后，反馈至生产商，推动其优化产品设计或说明书。反馈路径清晰，责任可追溯，形成供应链协同改进机制。会安排专人负责技术问题的收集和整理，对问题进行分类和分析，确定问题的严重程度和影响范围。

收集：通过多种渠道收集采购人的技术问题，并进行详细记录。

汇总：对收集到的问题进行汇总和整理，形成问题清单。

反馈：将问题清单反馈至生产商，并要求其在规定的时间内进行回复和处理。

跟踪：对生产商的处理情况进行跟踪和评估，确保问题得到有效解决。

总结：定期对技术反馈情况进行总结和分析，为供应链的持续改进提供依据。

同时，会与生产商保持密切沟通，及时了解他们的改进情况和计划。如果生产商采取了有效的改进措施，会及时将相关信息反馈给采购人，提高他们的满意度。

### （3）促进技术交流提升效果

每季度举办一次技术研讨会，邀请采购人代表、内部技术团队及外部专家共同参与。研讨会为各方提供了一个交流和分享的平台，能够促进技术的创新和发展。

议题围绕试剂稳定性、检测灵敏度、操作难点等实际问题展开，确保交流内容具有针对性。在研讨会上，各方可以分享自己的经验和见解，共同探讨解决问题的方法和策略。同时，外部专家还可以带来最新的技术和理念，为项目的发展提供参考。

为了确保研讨会的效果，会提前做好充分的准备工作，包括确定议题、邀

请嘉宾、安排场地等。在研讨会过程中，会安排专人进行记录和整理，形成会议纪要，以便后续查阅和参考。

策划：确定研讨会的主题、时间、地点和参与人员。

邀请：向采购人代表、内部技术团队及外部专家发出邀请，并确认他们的参与情况。

准备：准备会议资料、设备和场地，确保研讨会的顺利进行。

组织：按照预定的议程组织研讨会，引导各方进行交流和讨论。

总结：对研讨会的内容进行总结和整理，形成会议纪要，并将相关信息反馈给各方。

在服务平台设立在线问答专栏，采购人可随时提交技术疑问，由专人定时回复。该专栏为采购人提供了一个便捷的交流渠道，能够及时解决他们在使用过程中遇到的问题。

问题分类展示，优秀问答内容纳入知识库，供后续参考。会对问题进行分类整理，方便采购人查找和浏览。同时，对于一些具有代表性和普遍性的问题，会将其解答内容纳入知识库，供其他采购人参考和学习。

为了确保在线问答专栏的有效性，会安排专业的技术人员负责回复问题。他们会在规定的时间内对问题进行解答，并确保解答内容准确、详细、易懂。同时，会对回复情况进行跟踪和评估，不断提高服务质量。

此外，会鼓励采购人积极参与在线问答专栏，分享自己的经验和见解。对于提供有价值信息的采购人，会给予适当的奖励和认可。

收集整理典型技术问题及其解决方案，形成技术案例库，涵盖动植物检疫、微生物检测、快检等多个场景。技术案例库为各方提供了一个学习和借鉴的平台，能够提高解决问题的能力效率。

案例库内容真实可信，经内部审核后发布，不涉及任何虚构或夸大。会对收集到的案例进行严格的审核和筛选，确保案例的真实性和可靠性。同时，会对案例进行详细的分析和总结，提炼出解决问题的方法和策略，为后续的问题

处理提供参考。

为了方便查询和使用，会对技术案例库进行分类和索引。同时，会不断更新和完善案例库，将新的案例和解决方案及时纳入其中，确保案例库的时效性和实用性。

此外，会鼓励员工积极参与技术案例的收集和整理工作，对于提供有价值案例的员工，会给予适当的奖励和认可。

每次交流活动结束后开展满意度调查，收集反馈意见，用于优化后续组织形式。满意度调查会采用多种方式进行，如问卷调查、面谈等，确保能够全面、准确地了解参与人员的意见和建议。

评估结果在合理范围中统计分析，作为服务改进的重要依据。会对调查结果进行详细的统计和分析，找出交流活动中存在的问题和不足之处，为后续的改进提供方向。同时，会根据评估结果制定相应的改进措施，不断优化交流活动的组织形式和内容。

此外，会将评估结果反馈给参与人员，让他们了解交流活动的改进情况和效果。同时，会建立交流活动效果评估的长效机制，定期对交流活动进行评估和改进，确保交流活动的质量和效果不断提升。

依据试剂类别与使用频率，设计分层分类的课程体系，覆盖初学者到熟练使用者的不同阶段。课程体系会根据不同的试剂类别和使用场景，设置相应的培训课程，确保培训内容具有针对性和实用性。

课程内容基于原厂资料与实际应用经验，在国家规定的范围之内编写。会邀请原厂技术人员和内部技术专家参与课程的编写，确保课程内容的准确性和权威性。同时，会结合实际应用经验，对课程内容进行优化和完善，使其更加符合实际需求。

为了确保培训课程的质量，会对课程进行审核和评估。审核内容包括课程的目标、内容、教学方法等，确保课程符合培训要求和标准。同时，会根据学员的反馈意见，对课程进行调整和改进，提高培训效果。

此外，会建立培训课程的更新机制，根据技术的发展和实际需求，及时对课程内容进行更新和完善，确保培训课程始终保持先进性和实用性。

培训讲师由具备多年实战经验的技术人员担任，均通过内部认证考核，确保授课质量。这些技术人员熟悉试剂的性能和使用方法，能够将理论知识与实际操作相结合，为学员提供生动、实用的培训课程。

讲师名单在合同履行期内保持稳定，避免频繁更换影响培训连续性。会与讲师签订合作协议，明确双方的权利和义务，确保讲师能够按时、按质完成培训任务。同时，会对讲师的授课情况进行跟踪和评估，不断提高他们的授课水平。

为了提高讲师的教学能力，会定期组织讲师参加培训和交流活动，让他们了解最新的教学理念和方法。同时，会鼓励讲师开展教学研究和创新，不断改进教学内容和方法。

此外，会建立培训师资的储备机制，培养和选拔优秀的技术人员作为后备讲师，确保在需要时能够及时补充师资力量。

培训结束后开展测试或实操考核，评估参训人员掌握情况。测试和实操考核能够全面、准确地了解学员对培训内容的掌握程度，发现他们存在的问题和不足之处。

评估结果作为后续培训重点方向调整的依据，形成良性循环。会根据评估结果，对培训课程的内容和方法进行调整和优化，确保培训更加符合学员的需求。同时，会为学员提供个性化的学习建议和指导，帮助他们提高学习效果。

为了确保培训效果跟踪评估的有效性，会建立完善的评估指标体系和评估方法。评估指标包括知识掌握程度、技能操作水平、应用能力等，评估方法包括笔试、实操考核、案例分析等。

此外，会对培训效果跟踪评估的结果进行反馈和沟通，让学员了解自己的学习情况和存在的问题。同时，会鼓励学员积极参与培训效果的评估和反馈，共同推动培训质量的提升。

所有培训资料统一格式、统一命名、统一归档，便于查阅与更新。会制定详细的培训资料管理规范，对培训资料的格式、命名、归档等进行明确规定，确保培训资料的规范性和一致性。

资料版本与最新产品信息同步，确保内容准确性。会定期对培训资料进行更新和维护，根据产品的更新和技术的发展，及时调整培训资料的内容。同时，会对培训资料的更新情况进行记录和跟踪，确保资料的时效性和准确性。

收集：收集各种培训资料，包括教材、课件、案例等。

整理：对收集到的培训资料进行整理和分类，按照统一的格式和命名规则进行处理。

归档：将整理好的培训资料进行归档，建立电子档案和纸质档案，便于查阅和管理。

更新：定期对培训资料进行更新和维护，确保资料的时效性和准确性。

查询：为学员和讲师提供方便快捷的查询服务，确保他们能够及时获取所需的培训资料。

此外，会建立培训资料的备份和存储机制，确保培训资料的安全性和可靠性。同时，会对培训资料的使用情况进行统计和分析，为培训资料的优化和改进提供依据。

设立经验共享申报通道，采购人可通过平台提交实用操作心得。该通道为采购人提供了一个分享经验和见解的平台，能够促进技术的交流和创新。

申报内容经技术团队审核后发布，给予适当认可。会对申报内容进行严格的审核和筛选，确保内容的实用性和可靠性。对于审核通过的申报内容，会在平台上进行发布，并给予采购人适当的认可和奖励。

为了鼓励采购人积极参与经验共享，会制定相应的激励措施。例如，对于提供有价值经验的采购人，会给予一定的积分奖励，积分可以兑换礼品或服务。同时，会对经验共享的情况进行统计和分析，了解采购人的需求和关注点，为后续的服务提供参考。

此外，会建立经验共享的反馈机制，及时了解采购人对经验共享的意见和建议。根据反馈情况，对经验共享机制进行调整和优化，提高其效果和质量。

对具有普适价值的经验成果，通过培训、宣传材料等形式进行推广。推广过程注重实效，不作过度宣传，确保信息真实可靠。会根据经验成果的特点和适用范围，选择合适的推广方式和渠道，确保成果能够得到广泛应用。

在推广过程中，会对经验成果进行详细的介绍和说明，让用户了解其价值和应用方法。同时，会提供相应的技术支持和服务，帮助用户解决在应用过程中遇到的问题。

为了确保共享成果的推广应用效果，会对推广情况进行跟踪和评估。根据评估结果，对推广方式和内容进行调整和优化，提高推广的针对性和有效性。

此外，会鼓励用户积极参与共享成果的应用和反馈，根据用户的需求和建议，对经验成果进行进一步的改进和完善。

所有共享内容均需签署授权声明，明确使用范围与禁止用途。授权声明会详细规定共享内容的使用范围、使用方式、授权期限等，确保各方的权益得到保护。

防止未经授权的复制或商业化使用，维护各方合法权益。会采取技术手段和管理措施，对共享内容进行加密和保护，防止其被非法获取和使用。同时，会建立知识产权保护监督和追究机制，对侵犯知识产权的行为进行严肃处理。

为了确保知识产权保护机制的有效性，会对授权声明的签署和执行情况进行监督和管理。同时，会加强对员工和用户的知识产权教育，提高他们的知识产权保护意识。

此外，会与相关部门和机构合作，共同打击侵犯知识产权的行为，维护良好的市场秩序。

对贡献突出的单位或个人给予通报表扬或服务优先权等非现金激励。激励措施在合理范围中实施，不涉及物质奖励或利益输送。通报表扬能够提高贡献者的知名度和声誉，服务优先权则可以为他们提供更加优质的服务。

通过共享激励机制，能够激发单位和个人的积极性和创造性，促进技术成果的共享和转化。同时，会对激励措施的实施情况进行评估和调整，确保激励效果的最大化。

为了确保共享激励机制的公平性和公正性，会制定明确的评估标准和流程。评估标准会综合考虑贡献的大小、质量、影响力等因素，确保激励措施能够真正激励到有价值的贡献者。

此外，会对共享激励机制的实施情况进行公开和透明，接受各方的监督和评价。同时，会根据反馈情况，对激励机制进行不断的完善和优化。

### **（三）服务流程**

#### **1. 售后需求接收环节**

##### **（1）多渠道接收售后需求**

为确保能及时响应采购人的售后需求，我公司配备了专职客服人员值守电话专线。实行轮班制管理，细致规划每日不同时段的人员安排，保证每个时间段都有专人接听来电，避免出现服务中断的情况。客服人员经过专业培训，具备良好的沟通能力和问题处理能力，能够迅速理解采购人的诉求。

为了便于后续问题回溯与责任界定，通话全程会进行录音并自动存档。原始记录的保存期限不少于两年，严格遵循相关规定。通过对通话记录的分析，可以总结出常见问题和处理经验，不断提升服务质量。

电话应答流程严格标准化，首次接通时间控制在15秒内。这一严格的时间限制，确保了采购人的诉求能够在第一时间被接收。客服人员会按照既定的流程，详细记录问题信息，为后续的处理工作做好准备。

对于通过电子邮件或在线表单提交的售后请求，系统会自动生成唯一编号，并即时推送至服务工单管理系统。这样可以确保每个请求都能被准确跟踪和处理，避免出现遗漏或混淆的情况。

信息录入字段包含产品名称、批次号、使用单位、问题描述、提交时间、

联系人及联系方式等关键要素。这些要素的全面收集，能够有效防止信息缺失，为后续的问题解决提供充分的依据。

所有电子请求在接收后1小时内完成系统登记与初步分类。即使在业务高峰期，也会通过优化系统流程和增加人力投入等方式，确保处理流程不因传输延迟而延误。具体来说，系统会根据问题的类型、紧急程度等因素进行分类，以便后续分配给合适的人员进行处理。

针对涉及多个业务环节的复杂需求，由客户服务部牵头，联动物流、仓储、技术协调等岗位共同确认接收责任主体。这种跨部门的协作模式，能够充分发挥各部门的专业优势，提高问题解决的效率。

跨部门协作采用任务派发机制，明确各环节责任人与处理时限。每个责任人都清楚自己的职责和任务要求，确保各个环节之间能够无缝衔接。同时，通过设定明确的处理时限，可以避免出现推诿和拖延的情况。

所有跨部门流转信息均在内部协同平台上留痕，形成闭环管理。这一机制可以有效杜绝责任推诿现象，确保每个问题都能得到妥善处理。通过对流转信息的跟踪和监控，可以及时发现问题并进行调整，保证整个售后流程的顺畅运行。

## **(2) 及时反馈需求接收情况**

为了确保采购人能够及时收到售后需求接收确认信息，我公司支持短信、邮件、微信公众号消息等多种通知形式。根据采购人的偏好，系统会选择最优通道进行信息发送。

每种方式均设有独立发送队列，即使在高峰时段，也能确保通知稳定送达。若某一渠道发送失败，系统会自动切换至备选方式，保障信息不丢失。

多模态通知方式可以提高信息送达的成功率和及时性。通过提供多种选择，满足了不同采购人的沟通习惯，提升了用户体验。同时，自动切换备选方式的机制也增加了信息传递的可靠性。

系统会实时记录通知发送状态，包括发送成功、失败、拒收、阅读等状态。通过对这些状态的跟踪，可以及时了解信息的送达情况。

对于未读或未确认的情况，系统将在2小时内发起二次提醒，直至收到反馈。这一措施确保了采购人能够及时了解需求接收情况。

状态数据用于评估沟通有效性，支撑服务质量改进。通过对送达状态的分析，可以发现通知过程中存在的问题，及时调整通知策略，提高服务质量。

从请求提交到确认发出，全过程耗时不得超过10分钟，系统设定了严格的计时阈值。这一严格的时间限制，确保了服务响应的及时性。

超过阈值的工单将被标记为异常，触发预警并计入绩效考核。这一机制促使工作人员提高工作效率，保证服务质量。

确认时效性控制机制保障了服务响应的及时性与严肃性。通过严格的时间管理，可以让采购人感受到我公司对售后需求的重视，提高用户满意度。

当系统无法获取有效联系方式时，会启动信息核实程序。通过已有资料查询或第三方渠道辅助确认，确保获取准确的联系人信息。

核实过程严格遵守隐私保护规定，不会对外泄露任何敏感信息。在保障采购人隐私的前提下，完成信息核实工作。

确认后方可推进后续步骤，防止信息失真导致服务脱节。准确的联系人信息是确保售后沟通顺畅的关键，通过核实流程可以提高服务的准确性和可靠性。

为了应对主联系人失联的情况，我公司建立了应急联络名单。名单包含采购单位多个层级的对接人，确保在紧急情况下能够迅速切换联系人。

名单每季度更新一次，保证信息的时效性。定期更新可以确保应急联络名单的准确性和可用性。

应急联络仅限于紧急事项使用，且需记录使用原因与过程。这一规定确保了应急联络机制的合理使用，避免滥用。

所有人工确认过程均会形成书面记录，详细包含时间、方式、参与人员、确认内容等要素。这些记录是服务过程的重要凭证。

记录随工单一同归档，保存期限不少于五年，满足审计与追溯要求。通过长期保存记录，可以为后续的查询和审计提供依据。

归档文件可随时调阅，支持远程访问与下载。方便了工作人员对记录的查询和使用，提高了工作效率。

在工单关闭后，系统会自动发送满意度问卷，询问采购人对反馈及时性、内容清晰度、沟通方式等维度的评分。问卷设计简洁明了，平均填写时间不超过1分钟，以提高回收率。

结果汇总分析后，会提交至服务管理委员会审议。委员会将根据调查结果，制定相应的改进措施。

满意度调查机制可以及时了解采购人对售后反馈的满意度，发现服务中存在的问题。通过不断改进服务，提高采购人的满意度和忠诚度。

针对未能成功接收或确认的案例，会组织专项分析会，深入查找根本原因，如网络故障、信息错误、系统延迟等。通过对问题的分析，可以找出问题的根源。

形成《异常反馈归因报告》，提出整改建议并推动落实。报告将详细记录问题的原因和改进措施，确保问题得到有效解决。

报告定期上报管理层，作为服务改进的重要参考。管理层将根据报告内容，调整服务策略和资源配置，提升服务质量。

基于评估结果与归因分析，制定年度优化计划，涵盖系统升级、流程简化、培训加强等内容。优化措施旨在不断提升反馈体系的性能和效率。

优化措施经评审后实施，实施后进行效果验证，形成闭环管理。通过这种方式，可以确保优化措施的有效性和可持续性。

持续优化机制保障了反馈体系具备自我进化能力，能够适应不断变化的服务环境。通过不断改进和完善，提高售后反馈的质量和效率。

### **(3) 确保需求准确传达**

工单状态发生变更时，系统会自动向相关人员发送通知，包括接手人、上级主管、采购人等。通知内容详细包含变更内容、时间节点、下一步动作，确保各方能够及时了解工单的最新情况。

通知发送时间控制在5分钟内，保障信息同步及时。通过快速的信息传递，可以避免因信息不及时而导致的工作延误。

状态变更自动通知机制确保了工单流转过程中的信息透明和共享。各方人员可以根据通知内容，及时调整工作安排，提高工作效率。

在系统界面中提供工单流转图谱，清晰展示当前所处环节、历史流转记录、预计完成时间等信息。通过图形化呈现，方便相关人员快速定位瓶颈环节，及时采取措施进行解决。

图谱支持导出与打印，便于内部汇报与外部沟通。工作人员可以将图谱作为工作汇报的依据，也可以与采购人进行沟通，提高工作的透明度和沟通效率。

流转路径可视化展示有助于提高工单流转的管理效率。通过直观的展示方式，让相关人员能够快速了解工单的流转情况，及时发现问题并解决。

工单系统与其他业务系统（如库存、物流、财务）实现数据联动，确保信息一致。例如，退换货申请触发库存冻结，结算延迟影响付款流程等。通过数据同步，可以避免信息不一致导致的问题。

数据同步采用API接口方式，实时性高，错误率低于0.1%。这种高效的数据同步方式，保证了各系统之间的数据实时更新和准确一致。

跨系统数据同步机制提高了业务流程的协同性和效率。通过数据的实时共享，各部门可以更好地协作，提高工作效率和服务质量。

每项信息交接前，必须进行口头或书面核对，确认内容无误后方可移交。核对过程会仔细检查信息的准确性和完整性，确保信息的一致性。

核对记录在系统中登记，作为责任划分依据。通过记录核对过程，可以明确责任，避免出现纠纷。

特别重要事项需双人复核，提升准确性。双人复核可以进一步确保信息的

准确性，减少错误的发生。

在信息传递前，系统会自动生成简明摘要，包含核心要素、处理要点、注意事项等。摘要内容简洁明了，便于接收方快速掌握重点。

摘要作为附件随工单流转，方便接收方在处理工单时能够快速了解关键信息。摘要内容不可编辑，防止篡改，保证了信息的真实性和可靠性。

信息摘要生成机制提高了信息传递的效率和准确性。通过提供简明摘要，接收方可以快速了解信息的核心内容，减少信息理解的时间和成本。

所有信息变更均会记录操作人、时间、变更内容，形成完整日志。日志详细记录了信息变更的全过程，方便后续的查询和追溯。

日志可逆向查询，支持任意时间点的状态还原。通过逆向查询，可以了解信息的历史变更情况，为问题的解决提供依据。

该机制为事后审计与纠纷处理提供了可靠依据。在出现问题时，可以通过查询日志，明确责任人和变更原因，保障信息的安全性和可靠性。

将工单流转环节与具体岗位职责一一对应，确保人人有责、事事有人。系统中设置角色权限，只有授权人员才能操作对应环节。权限设置遵循最小必要原则，防止越权操作。

通过岗位职责映射机制，明确了每个岗位在工单流转过程中的职责和权限。工作人员可以清楚地知道自己的工作内容和责任范围，提高工作的规范性和效率。

严格的权限设置可以避免因越权操作而导致的问题，保障工单流转的安全和稳定。同时，也有助于提高工作人员的责任意识，确保各项工作得到妥善处理。

一旦出现服务失误，可依据系统日志追溯至具体责任人，实现精准问责。追溯过程不受人为主观因素干扰，完全依赖系统记录。

该机制强化了责任意识，提升了执行力。工作人员会因为知道自己的行为会被记录和追溯，而更加认真负责地完成工作。

通过责任追溯机制，可以及时发现服务过程中的问题，并对责任人进行问责。这有助于提高服务质量，减少失误的发生。

涉及多个部门的协作任务，由牵头部门出具责任确认单，经各方签字认可后方可执行。确认单内容包括任务内容、时间节点、交付成果、验收标准等。

确认单作为流程凭证，纳入档案管理。通过责任确认单，可以明确各部门在协作任务中的责任和义务，避免出现责任推诿的情况。

跨部门协作责任确认机制有助于提高跨部门协作的效率和质量。各部门可以根据确认单的要求，有序地开展工作，确保协作任务的顺利完成。

## 2. 售后问题核实环节

### (1) 深入调查问题情况

为确保采购人的诉求能够在第一时间得到识别与受理，我公司设立了24小时响应专线与在线服务入口。安排专业人员负责问题的接收与初步分类工作，这些人员经过严格的培训，具备丰富的专业知识和良好的沟通能力，能够准确判断问题的类型和紧急程度。无论是工作日还是节假日，白天还是夜晚，只要采购人有问题反馈，都能通过专线或在线入口及时与我们取得联系。通过这种方式，我们能够迅速响应采购人的需求，为后续的问题解决奠定基础。

为了避免信息缺失或模糊表述，我公司统一采用标准化表单记录问题相关内容。在记录问题发生时间时，精确到具体的日期和时刻，以便后续分析问题出现的规律。对于涉及产品名称、批次编号，详细准确地记录，确保能够快速定位到具体的产品。在记录使用场景时，会询问采购人使用产品的具体环境、操作步骤等信息。异常现象描述要求采购人尽可能详细地说明问题的表现形式，如试剂的颜色变化、反应结果的异常等。同时，表单还会记录采购人的联系方式，方便后续进一步沟通。通过规范的记录格式，我们能够全面、准确地掌握问题信息，为问题的解决提供有力支持。

问题发生时间：精确记录到具体日期和时刻。

涉及产品名称：详细记录产品的具体名称。

批次编号：准确记录产品的批次编号。

使用场景：询问并记录使用产品的具体环境和操作步骤。

异常现象描述：要求采购人详细说明问题的表现形式。

采购人联系方式：记录采购人的联系电话或电子邮箱。

在收到采购人提交的问题信息后，我们会立即对其进行完整性审查。首先，检查标准化表单中的各项内容是否填写完整，对于缺失的数据，会及时联系采购人进行补充。如果问题描述不够清晰，我们会与采购人进一步沟通，了解详细情况，确保关键信息不遗漏。必要时，会要求采购人提供相关的照片、视频等资料，以便更直观地了解问题。通过严格的信息完整性核查，我们能够确保后续处理问题的依据充分，避免因信息不完整而导致问题解决出现偏差。

为了满足审计与追溯要求，我公司为每项问题自受理起即生成独立档案，并按项目编号统一管理。档案中包含了问题的详细信息，如问题发生时间、涉及产品、异常现象描述、处理过程和结果等。这些档案会妥善保存，保存期限不少于合同履行期结束后的两年。在保存过程中，采用电子化和纸质化相结合的方式，确保档案的安全性和可查阅性。通过建立完善的问题档案归档制度，我们能够对问题进行有效的跟踪和管理，为后续的质量改进和服务提升提供有力的数据支持。

独立档案生成：每项问题受理后立即生成独立档案。

统一管理方式：按项目编号对档案进行统一管理。

保存期限要求：保存期限不少于合同履行期结束后的两年。

档案内容包含：问题详细信息、处理过程和结果等。

保存方式：采用电子化和纸质化相结合的方式。

当收到采购人反馈的问题后，售后服务主管会根据问题的类型和紧急程度，迅速指派相应的专业技术人员执行核查任务。这些专业技术人员具备丰富的行业经验和专业知识，能够熟练运用各种检测手段和方法。在指派任务时，会明

确责任主体和完成时限，要求技术人员在规定的时间内完成核查工作，并提交详细的核查报告。同时，会为技术人员提供必要的支持和资源，确保核查工作能够顺利进行。通过科学合理的核查任务派发流程，我们能够高效地解决问题，提高采购人的满意度。

在核查问题时，我们会重点评估试剂的存储温度、光照条件、开封后使用时间等环境因素是否符合生产商规定。对于存储温度，会检查存储设备的温度记录，确保温度在规定的范围内。光照条件方面，会了解试剂的存放位置是否避免了强光直射。开封后使用时间会根据产品的说明书和相关标准进行判断。如果发现环境因素不符合要求，我们会进一步分析这些因素是否可能导致问题的出现。通过对环境因素的评估，我们能够更全面地了解问题产生的原因，为问题的解决提供更准确的方向。

为了辅助判断问题是否具有普遍性或个别偶然性，我们会查阅该批次试剂在其他单位的使用反馈与质量表现。通过与其他单位的沟通和数据共享，了解该批次试剂在不同环境和使用条件下的使用情况。如果其他单位也出现了类似的问题，那么问题可能具有普遍性，需要进一步深入分析；如果只有个别单位出现问题，那么可能是个别偶然性因素导致的。同时，我们还会查看该批次试剂的生产记录、检验报告等资料，了解其质量控制情况。通过调取历史使用记录，我们能够更准确地判断问题的性质，为制定解决方案提供参考。

查阅其他单位使用反馈：了解该批次试剂在不同单位的使用情况。

查看生产记录和检验报告：了解试剂的质量控制情况。

分析问题普遍性或偶然性：根据其他单位的反馈和资料分析问题的性质。

与其他单位沟通数据共享：获取更全面的信息。

核查结束后，技术人员会生成书面的初步核查报告。报告中包含观察到的现象、采集的证据、分析结论及建议处理方向等内容。在观察现象部分，会详细描述试剂的外观、状态等情况。采集的证据会以照片、检测数据等形式呈现，确保证据的真实性和可靠性。分析结论会根据观察现象和采集的证据，结合专

业知识和经验进行判断。建议处理方向会根据分析结论提出具体的解决方案，如退换货、维修、调整使用方法等。初步核查报告将作为后续决策的重要依据，为问题的解决提供明确的方向。

我公司与主要试剂耗材生产商签订了服务合作协议，开通了专属联络渠道。通过这个渠道，我们能够在第一时间与生产商取得联系，进行技术咨询和资料调取。生产商也会安排专人负责与我们对接，确保信息的及时传递和问题的快速解决。无论是在工作日还是节假日，只要有问题需要沟通，我们都能通过专属联络渠道与生产商保持联系。通过建立快速沟通通道，我们能够提高技术支持的效率，为解决问题争取时间。

在协作框架内，我公司与生产商清晰界定了在问题认定、责任划分、解决方案制定中的权责范围。在问题认定方面，我们会共同对问题进行分析和判断，确保认定结果的准确性。责任划分会根据问题的性质和产生原因，明确是生产商的责任还是我公司的责任。解决方案制定会根据责任划分结果，由相应的责任方提出具体的解决方案。通过明确职责边界，避免了在问题处理过程中出现推诿现象，提高了问题解决的效率。

为了支持生产商开展进一步验证工作，我公司会将采购人反馈的信息、现场核查记录、样品检测结果等材料完整地移交给生产商。这些材料包含了问题的详细情况和相关证据，能够帮助生产商更全面地了解问题。同时，我们也会与生产商保持密切的沟通，及时提供新的信息和数据。通过同步共享技术资料，我们能够与生产商协同合作，共同解决问题，提高问题解决的质量。

为了确保问题不因外部延迟而搁置，我公司设定了内部提醒机制。在与生产商沟通问题后，会记录沟通的时间和要求回复的期限。如果超过合理时限未获得生产商的回应，我们会启动升级流程，向上级领导汇报情况，并与生产商的高层进行沟通。通过这种方式，督促生产商及时回复，保证问题能够得到及时处理。同时，我们也会定期对沟通情况进行总结和分析，不断优化沟通流程，提高沟通效率。

## (2) 准确判断问题性质

我公司编制了涵盖常见问题类型的判定标准手册，该手册是根据行业标准、生产商的技术要求以及以往的经验总结而成。手册中详细列出了外观变化、反应结果偏离度、稳定性测试数据等核心判定项。对于外观变化，明确了试剂颜色、透明度等方面的正常范围和异常表现。反应结果偏离度则规定了在不同实验条件下，试剂反应结果的合理波动范围。稳定性测试数据记录了试剂在不同存储条件和时间下的性能变化情况。通过建立判定基准清单，我们能够为问题的判定提供明确的依据，提高判定的准确性和一致性。

在必要情况下，我公司会抽取同批次试剂样本进行重复实验。在实验过程中，严格按照标准的操作流程和实验条件进行，确保实验结果的准确性和可靠性。通过多次重复实验，验证异常现象是否稳定出现，排除偶然误差的影响。如果在多次实验中都出现了相同的异常现象，那么可以更确定问题的存在和性质。同时，我们还会与正常批次的试剂进行对比实验，分析差异所在，为问题的解决提供更有针对性的建议。

当争议较大时，我公司会委托具备CMA资质的检测机构对可疑试剂进行独立检测。这些检测机构具有专业的设备和技术人员，能够提供权威、准确的检测数据。我们会将检测机构的检测结果作为判定问题的重要依据。在委托检测时，会严格按照相关规定和程序进行，确保检测过程的公正、公平、公开。同时，我们也会与检测机构保持密切的沟通，及时了解检测进展和结果。通过参考第三方检测结果，我们能够更客观、准确地判断问题的性质。

我公司会结合检验数据、使用记录、环境因素等多方面信息，进行全面、深入的分析。对于检验数据，会仔细研究各项指标的含义和变化趋势，判断是否符合标准要求。使用记录能够反映出采购人使用产品的频率、方法等情况，从中可以发现是否存在操作不当的问题。环境因素包括存储温度、光照条件等，这些因素可能会影响试剂的性能。通过综合考虑这些因素，我们能够得出问题属于产品质量缺陷、运输损坏、储存不当或操作失误的最终结论。这个结论将

为后续的责任划分和解决方案制定提供重要的依据。

我公司明确了试剂开瓶后使用时限、避光保存要求、温控范围等关键操作参数，作为判断使用行为是否合规的依据。对于试剂开瓶后使用时限，根据不同试剂的性质和生产商的建议，规定了具体的使用期限。避光保存要求会告知采购人如何正确存放试剂，避免光照对试剂的影响。温控范围则明确了试剂在不同阶段的适宜存储温度。在评估使用行为时，会详细询问采购人的操作情况，与标准进行对比。如果发现采购人的操作不符合标准，会及时给予指导和建议。通过设定使用合规性评估标准，我们能够准确区分质量问题和使用问题。

试剂开瓶后使用时限：根据试剂性质和生产商建议规定具体期限。

避光保存要求：告知采购人正确的存放方式。

温控范围：明确试剂在不同阶段的适宜存储温度。

评估方式：询问采购人操作情况并与标准对比。

处理措施：对不符合标准的操作给予指导和建议。

为了确认是否存在违背操作规程的行为，我公司会通过访谈、视频调阅等方式了解实际操作过程。在访谈中，会与采购人进行深入的沟通，询问操作的具体步骤、注意事项等。视频调阅则是查看采购人在使用产品时的操作视频，直观地了解操作过程。如果发现操作过程中存在不规范的地方，会详细记录下来，并分析这些不规范操作是否可能导致问题的出现。通过开展操作流程回溯，我们能够更准确地判断问题的原因，为后续的处理提供依据。

我公司绘制了从问题现象到责任归属的推理链条，该图谱是基于专业知识和以往的经验总结而成。在图谱中，详细列出了每个问题现象可能对应的原因和责任归属。通过对问题现象的分析，按照推理链条逐步排查，能够确保每一步判断都有事实支撑，防止主观臆断。在实际应用中，技术人员会根据问题的具体情况，对照图谱进行分析和判断，快速准确地确定责任归属。通过建立责任判定逻辑图谱，我们能够提高责任判定的准确性和效率。

根据判定结果，我公司将问题分为“产品缺陷”“运输损伤”“储存不当”

“操作失误”四类，并附详细说明。对于每一类问题，会详细描述问题的表现形式、产生原因和可能的影响。在报告中，还会提出相应的处理建议，如退换货、维修、调整使用方法等。该报告将作为后续处理的重要参考，为责任方制定解决方案提供明确的方向。同时，我们也会将报告发送给采购人，让其了解问题的性质和处理方案。

我公司组建了涵盖生物化学、质量管理、物流管理等领域专家的跨专业评审小组。这些专家具有丰富的专业知识和实践经验，能够从不同的角度对问题进行分析 and 评审。在评审过程中，专家们会充分发挥各自的专业优势，对问题的性质、责任归属和解决方案进行深入讨论。通过跨专业的评审，能够确保评审视角全面、专业性强，提高评审结果的准确性和可靠性。

为了保证评审过程公正透明，我公司制定了详细的评审会议规程。规程明确了会议议程、发言顺序、表决方式及记录要求。在会议议程中，规定了每个环节的时间和内容，确保会议高效有序进行。发言顺序按照专家的专业领域和问题的严重程度进行安排，让每个专家都有机会充分表达自己的观点。表决方式采用民主集中制，确保评审结果能够反映大多数专家的意见。记录要求详细准确地记录会议的讨论内容和表决结果，作为评审的重要依据。通过制定评审会议规程，我们能够规范评审过程，提高评审质量。

我公司对评审过程进行全程录音录像，并整理成纪要文件。纪要文件详细记录了专家们的发言内容、讨论过程和表决结果。这些记录将归档备查，满足质量管理追溯需求。在后续的问题处理和质量改进过程中，我们可以随时查阅这些记录，了解评审过程和决策依据。同时，记录也可以作为对专家评审工作的监督和评估依据。通过保留评审过程记录，我们能够确保评审工作的可追溯性和透明度。

全程录音录像：确保记录的完整性和准确性。

纪要文件整理：详细记录专家发言、讨论过程和表决结果。

归档备查：满足质量管理追溯需求。

后续应用：为问题处理和质量改进提供参考。

监督评估依据：对专家评审工作进行监督和评估。

经全体成员确认后，评审小组会签署《问题性质判定决议书》。该决议书是在充分讨论和分析的基础上形成的，具有权威性和法律效力。决议书中明确了问题的性质、责任归属和处理建议，将作为后续责任认定与处理方案的基础文件。在签署决议书后，我们会及时将结果通知相关方，并按照决议书的要求开展后续工作。通过形成最终判定决议，我们能够确保问题得到妥善解决，维护各方的合法权益。

### （3）确定问题责任归属

若判定为产品出厂即存在缺陷或批次不合格，责任将归属于生产商。我公司会立即启动与生产商的沟通机制，要求其按照合同约定和相关法律法规，启动退换货或补偿程序。在这个过程中，我们会积极协助生产商进行产品的召回和处理工作，确保采购人的权益得到保障。同时，我们也会要求生产商对问题进行深入分析，采取有效的改进措施，防止类似问题再次发生。通过明确生产商的责任情形，我们能够保障采购人的利益，维护市场的正常秩序。

若问题源于运输过程中的温控失衡、包装破损或仓储条件不符合要求，我公司将承担相应责任。对于运输过程中的问题，我们会与物流供应商进行沟通，要求其承担相应的赔偿责任。同时，我们会对运输过程进行全面检查，优化运输方案，确保类似问题不再发生。对于仓储条件不符合要求的情况，我们会及时调整仓储环境，加强对仓储的管理和监控。在承担责任的同时，我们会积极采取补救措施，如为采购人提供替代产品、延长质保期等，以减少采购人的损失。通过界定经销商的责任范围，我们能够提高自身的服务质量和管理水平。

运输问题处理：与物流供应商沟通，要求其承担赔偿责任，优化运输方案。

仓储问题处理：调整仓储环境，加强管理和监控。

补救措施：为采购人提供替代产品、延长质保期等。

责任承担方式：承担相应的经济赔偿和服务责任。

若问题因试剂开封后超期使用、违反储存条件或操作流程错误造成，责任将归于采购人，不予退换。在这种情况下，我们会向采购人详细解释问题的原因和责任归属，并提供相关的技术支持和建议，帮助采购人正确使用产品。同时，我们也会提醒采购人注意产品的使用说明和注意事项，避免类似问题再次发生。通过确认采购人的责任情形，我们能够引导采购人正确使用产品，提高产品的使用效果和安全性。

我公司会将责任划分结果以正式函件形式送达相关方，函件中详细说明问题的性质、责任归属的依据和处理建议。在函件送达后，要求相关方进行签收确认，经签收后生效。责任归属确认函将作为后续处理的法律依据，确保各方按照函件的要求履行相应的责任和义务。同时，我们也会保留函件的副本，以备后续查阅和审计。通过形成责任归属确认函，我们能够规范责任划分和处理流程，保障各方的合法权益。

函件内容：说明问题性质、责任归属依据和处理建议。

送达方式：以正式函件形式送达相关方。

签收确认：要求相关方签收，经签收后生效。

法律依据：作为后续处理的重要依据。

副本保留：保留函件副本以备查阅和审计。

在责任判定完成后，我公司会自动触发复核环节。由质量管理部门指定专业人员进行二次审查，这些人员具备丰富的经验和专业知识，能够独立、客观地对责任判定结果进行评估。在复核过程中，会重新审查所有的证据和资料，确保判定结果的准确性和公正性。如果发现判定结果存在问题，会及时与相关人员沟通，进行进一步的调查和分析。通过设定复核流程节点，我们能够提高责任判定的准确性和可靠性。

复核人员会重点检查证据链的完整性、判定逻辑的合理性、标准的适用性。在检查证据链完整性时，会查看所有的证据是否充分、可靠，是否能够支持责

任判定结果。判定逻辑合理性则是分析责任判定的推理过程是否严谨、合理。标准适用性是检查判定过程中所依据的标准是否正确、合适。如果发现证据链不完整、判定逻辑不合理或标准不适用，会要求重新进行调查和判定。通过明确复核内容范围，我们能够确保复核工作的全面性和准确性。

证据链完整性：检查证据是否充分、可靠。

判定逻辑合理性：分析推理过程是否严谨、合理。

标准适用性：检查所依据的标准是否正确、合适。

处理措施：对不符合要求的情况要求重新调查和判定。

复核人员需签署意见并注明日期，表明对复核结果的负责。如果复核人员发现异议，会将问题退回原判定人员进行修改，直至达成一致意见。在这个过程中，会进行充分的沟通和讨论，确保问题得到妥善解决。通过落实复核签字确认制度，我们能够增强复核人员的责任感，提高复核工作的质量。

所有复核过程均会录入管理系统，形成可查询、可追责的责任闭环记录。台账中记录了复核的时间、人员、意见、处理结果等信息，方便后续的查阅和审计。通过建立复核记录台账，我们能够对责任判定和复核过程进行有效的管理和监督，确保问题得到及时、准确的处理。同时，台账也可以作为质量改进和管理决策的重要依据。

依据责任方的属性，我公司会制定差异化的应对策略。对于生产商责任，会启动召回流程，要求生产商对问题产品进行召回和处理，并提供相应的补偿措施。对于自身责任，会立即启动补救措施，如更换产品、提供技术支持等。在制定响应计划时，会明确各项任务的责任人、时间节点和工作要求，确保处理方案能够顺利实施。同时，会与责任方保持密切的沟通和协作，共同推动问题的解决。通过制定处理方案响应计划，我们能够高效地解决问题，减少对采购人的影响。

生产商责任处理：启动召回流程，要求召回问题产品并提供补偿。

自身责任处理：启动补救措施，如更换产品、提供技术支持。

计划制定：明确责任人、时间节点和工作要求。

沟通协作：与责任方保持密切沟通，共同解决问题。

为了确保问题解决效率满足合同约定要求，所有处理行动须在责任确认后48小时内启动。在这48小时内，责任方要制定详细的处理方案，并开始实施相关的措施。同时，会对处理进展进行跟踪和监督，及时了解问题的解决情况。如果在规定的时间内未能完成处理任务，会要求责任方说明原因，并采取相应的措施加快处理进度。通过明确处理时限要求，我们能够提高问题解决的效率，保障采购人的权益。

我公司整合采购、物流、仓储、财务等部门资源，打通信息壁垒，实现快速响应与闭环管理。在问题处理过程中，各部门会密切配合，共享信息，协同工作。采购部门负责与生产商沟通，协调产品的供应和退换货事宜。物流部门确保产品的及时运输和交付。仓储部门对产品的存储环境进行监控和管理。财务部门负责处理相关的费用结算和赔偿事宜。通过建立跨部门协作机制，我们能够提高工作效率，快速解决问题。

我公司会定期向采购人通报处理进度，包括已采取的措施、预计完成时间、当前状态等。通报方式可以通过电话、邮件、书面报告等形式进行，确保采购人能够及时了解问题的处理情况。在通报过程中，会详细解答采购人的疑问，听取采购人的意见和建议。通过实施处理进展通报制度，我们能够保持与采购人的沟通透明，增强采购人的信任和满意度。

### 3. 售后问题协调处理

#### (1) 制定问题处理具体方案

为保障本项目试剂耗材售后问题能得到及时有效处理，按照问题对检测工作的影响程度，实行三级响应制度。一级问题是会影响检测结果准确性的问题，这类问题对检测工作至关重要，要求在2小时内响应并启动应急处理，以确保检测工作的准确性和可靠性。二级问题是可能影响实验进度但不影响数据有效性

的问题，对于这类问题，须在4小时内确认处理路径，尽可能减少对实验进度的影响。三级问题为非关键性使用疑问或包装轻微瑕疵，虽然这类问题对检测工作影响较小，但也需于8小时内完成初步答复，让采购人了解问题处理情况。通过这种分级响应机制，能够合理调配资源，高效解决售后问题。

目前，我公司已编制《试剂耗材售后问题处理操作手册》，该手册涵盖了从问题受理到闭环管理的全流程节点。其中包括信息登记，详细记录问题的相关信息；责任界定，明确问题的责任方；资料调取，获取与问题相关的资料；替代方案评估，寻找合适的解决方案；退换货审批等环节。通过这些环节的规范操作，确保各岗位执行统一规范。同时，手册内容会定期更新，结合实际案例优化处置逻辑，保障操作的连续性与合规性。例如，在实际处理问题过程中遇到新的情况或问题，会及时对手册内容进行调整和完善，使手册能够更好地指导售后问题的处理工作。

在处理售后问题时，我公司有明确的时限要求。所有售后问题自接收之日起，原则上在72小时内完成原因分析与解决方案确定。对于涉及需联系生产商核实的情况，会在48小时内获取正式回复，并向采购人同步进展。这样的时限要求能够保证售后问题得到及时处理，提高采购人的满意度。若遇到特殊情况，经双方协商后可适当延长处理时间，但会书面说明理由并备案，确保问题处理的透明度和规范性。

## **(2) 协调各方资源解决问题**

我公司已收集本项目所涉试剂耗材全部生产商的有效联系方式，其中包括技术负责人、质量管理部门对接人及售后支持专线，确保与生产商的沟通渠道畅通无阻。为保证联络信息的准确性和及时性，联络清单每年更新一次，进行动态维护，避免因信息变更导致沟通延误。例如，若生产商的技术负责人更换或售后支持专线号码改变，会及时更新到联络清单中，以便在需要时能够迅速联系到相关人员。

当问题涉及产品质量争议时，我公司会启动联合验证程序。该程序由经销商、采购人、生产商三方共同参与，三方会共同确认取样方式、检测方法和判定标准，确保验证过程公正、客观。验证结果需由三方签字确认，作为后续处理的依据。这样的联合验证流程能够保证问题处理的科学性和公正性，避免因单方面的判断导致处理结果不准确。

在投标阶段，我公司已要求各生产商签署《售后服务支持承诺函》，明确其在接到问题通报后，最迟不超过24小时作出回应，最长不超过72小时提供技术支持或检测结论。该承诺已纳入供应商履约评价体系，作为后续合作的重要参考。通过这种方式，促使生产商积极响应售后问题，提高问题处理的效率。

依据试剂类别、效期长短、采购频次等因素，我公司对库存实行分类管理。对于有效期短、使用频繁的快检试剂，实行重点监控，将库存预警阈值设为最低15天保有量。当库存低于该阈值时，系统会自动触发补货建议，确保库存始终处于合理区间。通过这种差异化库存管理策略，能够有效保障试剂的供应连续性，避免因库存不足影响检测工作。

一旦发生大规模质量问题或断供风险，我公司会立即启动应急调拨预案。通过跨区域调配、临时增购等方式，在48小时内完成替代品供应。调拨流程需经审批后执行，全程留痕，确保合规性。这样的应急调拨机制能够在紧急情况下迅速保障试剂的供应，减少对检测工作的影响。

我公司的储备库严格执行温湿度监控，配备不间断电源与报警系统，确保试剂储存条件符合国家标准。每日会进行巡检，并留存巡检记录，一旦发现问题会及时处理，杜绝因存储不当引发二次损失。例如，若温湿度超出规定范围，报警系统会及时发出警报，工作人员会立即采取措施进行调整，保证试剂的质量安全。

基于梧州市及周边区域交通状况，我公司对配送路线进行了优化规划，减少中转环节，提升直达率。同时，对重点客户设置优先配送通道，确保紧急需求得到优先保障。通过这种方式，能够提高物流配送的效率，缩短试剂的交付

时间，满足采购人的需求。

用于试剂运输的车辆均配备温控设备与防震装置，确保运输途中环境稳定。对于冷链类试剂，使用专用保温箱与冰袋组合包装，保障全程温度达标。运输人员接受过专项培训，掌握试剂安全搬运规范。这样的运输工具和防护措施能够保证试剂在运输过程中的质量安全，避免因运输不当导致试剂损坏。

货物送达后，由采购人指定人员签收，系统会生成电子回执，作为交付完成凭证。若发现包装破损或数量不符，会当场拍照留证并上报，启动异常处理流程。通过这种签收与回执确认机制，能够确保货物的准确交付，及时发现和处理运输过程中出现的问题。

### **(3) 监督处理过程确保进度**

在问题处理流程中，我公司设定了多个关键节点，如“问题确认”“技术验证完成”“替换品出库”“送达签收”等。系统会自动比对实际时间与预期时间，一旦超出阈值即触发红色预警。预警信息会即时推送至责任人及主管，督促限期整改。通过这种关键节点预警机制，能够及时发现问题处理过程中的延误情况，确保问题得到及时解决。

每周五前，我公司会提交《售后问题处理进度周报》，汇总本周受理问题数量、已解决数量、正在处理数量、超时情况及原因分析，并报送采购人代表。周报内容真实准确，经审核后归档。通过这种周度进度汇报制度，能够让采购人及时了解售后问题的处理进度，同时也便于我公司对问题处理工作进行总结和改进。

在项目管理后台，我公司部署了售后问题处理看板，以图表形式展示各类问题分布、处理时长、解决率等核心指标，实现透明化管理。采购人可通过授权访问查看部分实时数据，增强信任感。通过这种可视化看板管理方式，能够让采购人直观地了解售后问题的处理情况，提高工作的透明度和效率。

依据《售后服务质量管理规范》，我公司制定了检查评分表，涵盖信息记

录、响应速度、处理质量、客户满意度等维度，满分100分，低于85分视为不合格。检查结果每月通报，作为团队评优依据。通过这种检查标准与评分细则，能够对售后问题处理工作进行全面、客观的评价，激励团队提高服务质量。

对重大问题处理结果，我公司实行交叉复核，由非直接责任人对处理结论进行独立审查，防止主观偏差或疏漏。复核意见会记录在案，作为最终决策参考。通过这种交叉复核机制，能够保证问题处理结果的准确性和公正性。

每季度，我公司会组织一次售后问题复盘会议，分析典型问题成因，总结经验教训，优化流程设计。改进措施会形成书面文件，纳入下一轮服务方案迭代内容。通过这种问题回溯与改进机制，能够不断提高售后问题处理的能力和水平，为采购人提供更好的服务。

我公司设立了专属售后联络邮箱与热线电话，确保采购人可通过多种方式便捷反馈问题。所有沟通记录会自动归档，避免信息遗漏。通过这种专项沟通渠道，能够及时了解采购人的需求和意见，为解决售后问题提供有力支持。

在每批次试剂使用满两个月后，我公司会开展一次满意度回访，了解采购人对产品性能、服务响应、问题解决效果的整体评价。回访结果用于改进后续服务策略。回访方式包括电话回访、问卷调查等，通过这些方式能够全面了解采购人的满意度情况，为优化服务提供依据。

针对采购人投诉事项，我公司实行“受理—调查—答复—整改—反馈”闭环管理，确保每一起投诉均有始有终。投诉处理结果会向采购人书面通报，并抄送项目负责人备案。通过这种投诉处理闭环机制，能够及时解决采购人的投诉问题，提高采购人的满意度。

#### **(4) 及时调整处理策略**

每季度，我公司会开展一次策略有效性评估，结合问题数据、客户反馈、内部复盘结果综合判断。评估结果会形成报告，提交项目管理层审议。通过这种定期的策略评估机制，能够及时发现处理策略中存在的问题，为调整策略提

供依据。

我公司利用历史问题数据构建分析模型，识别高频问题类型、高发批次、易损品牌等特征，提前预警并制定预防性措施。数据分析结果作为策略调整的核心依据。通过这种数据分析辅助决策方式，能够更加科学地调整处理策略，提高售后问题处理的效率和质量。

当同一型号试剂连续两批次出现相同问题，或单个问题平均处理时间超过72小时，即触发策略调整机制。调整内容包括流程简化、资源倾斜、沟通模式变更等。通过设置这样的触发条件，能够及时发现处理策略中存在的不足，及时进行调整和优化。

我公司建立了售后人员弹性排班机制，根据问题高峰期合理增配临时支援人员，保障服务能力不下降。支援人员经过专项培训，具备基本问题处理能力。通过这种弹性人力资源配置方式，能够在问题高峰期及时调配人力资源，提高售后问题处理的效率。

对高频问题产品，我公司建立额外安全库存，储备量不低于常规水平的1.5倍，防止因缺货导致处理延迟。库存调整方案经审批后执行，确保账实相符。通过这种优化库存结构的方式，能够在突发情况下保障试剂的供应，减少对检测工作的影响。

在问题集中时段，我公司优先保障售后物资运输任务，调整普通订单优先级，确保应急交付不受影响。调度记录留存，便于事后复盘。通过这种运输资源动态调度方式，能够在紧急情况下保障试剂的及时交付，满足采购人的需求。

我公司将问题处理进展通过短信、微信、邮件三种方式同步发送至采购人指定联系人，确保信息触达。每条消息均带唯一编号，可追溯。通过这种多渠道信息同步机制，能够及时、准确地向采购人传达问题处理的进展情况，提高沟通效率。

任何重要信息发出后，要求对方在1小时内回复确认，未确认则自动重发，并记录异常情况。该机制适用于关键节点变更、处理方案调整等事项。通过这

种信息确认闭环制度，能够确保重要信息的及时传达和确认，避免因信息沟通不畅导致问题处理延误。

对涉及多方协调的重大问题，我公司指定一名总协调人，统一对外口径，减少信息碎片化。总协调人负责整合各方意见，形成一致方案，避免反复沟通。通过这种简化沟通路径的方式，能够提高沟通效率，快速解决复杂问题。

#### 4. 售后结果反馈环节

##### (1) 及时反馈处理结果

为保证反馈信息的质量和有效性，所有反馈材料在发出前均需经过严格的质量审核环节。在此环节中，重点核查问题描述是否清晰、解决方案是否有效、时间节点是否合理。只有确保问题描述清晰，才能让接收方准确了解问题的本质和现状；解决方案有效，才能真正解决实际问题；时间节点合理，才能使整个处理过程有序推进。通过这样的审核，确保信息具备可执行性与可验证性，为后续的问题解决提供坚实的基础。

为了让采购人第一时间掌握处理进展，避免因信息延迟影响后续使用安排，从问题闭环至反馈发出，全程将严格控制在24小时内完成。

建立高效的信息传递流程，确保问题处理结果能迅速汇总和整理；

安排专人负责反馈信息的发送，保证反馈工作的及时性；

设置反馈时效监控机制，对未按时完成反馈的情况进行预警和督促。通过这些措施，保障采购人能及时获取准确的处理进展信息。

为降低信息遗漏风险，提升沟通效率，除正式邮件外，还将同步通过采购人指定的业务对接平台推送通知。这样做实现了信息的双通道覆盖，无论采购人通过何种方式接收信息，都能及时获取反馈内容。正式邮件具有规范性和可存档性，业务对接平台则具有实时性和便捷性，两者结合，能更好地满足采购人的信息获取需求，确保反馈信息准确无误地传达给采购人。

为了便于后期服务质量评估，每次反馈内容均会建立独立档案。档案中包

含时间、责任人、接收方、反馈内容摘要及签收状态等重要信息，并将其存入项目专属服务台账。通过对反馈记录的归档管理，能清晰地了解每一次反馈的具体情况，为服务质量的评估提供有力的数据支持，也有助于发现服务过程中存在的问题和不足，以便及时进行改进。

为支撑反馈内容的真实性与权威性，会将与生产商之间的沟通记录、技术答复文件、退换货审批单据等资料统一归集。这些资料详细记录了与生产商在协作过程中的各种信息，通过整合这些信息，能形成完整的协作链条。从问题的提出到解决方案的确定，再到最终的处理结果，都能在这个链条中清晰呈现，为反馈内容提供了可靠的依据。

在跨部门协作环节，会设置明确的时间节点，要求各参与方在规定时限内完成任务并提交进展报告。这样做可以防止因流程卡顿导致反馈延迟，确保整个协作过程高效有序。明确的时间节点能让各部门清楚自己的工作进度和责任，提高工作的紧迫感和效率。同时，提交进展报告也便于及时发现问题并进行调整，保证反馈工作的顺利进行。

为维护服务的专业性与可信度，对外反馈内容将与内部协作记录保持一致。在反馈过程中，会对反馈内容进行严格的审核，确保其与内部协作记录相符。避免出现前后矛盾或信息偏差的情况，让采购人能获得准确、可靠的信息，增强对服务的信任。

对于影响试剂正常使用的紧急问题，会启动快速通报通道。不等待常规流程走完即先行告知采购人初步处理方案，以确保不影响实验进度。

设立紧急问题预警机制，一旦发现影响试剂正常使用的问题，立即触发通报流程：

安排专人负责紧急问题的通报工作，确保信息能迅速传达给采购人；

在通报初步处理方案后，持续跟进问题的解决情况，并及时向采购人反馈最新进展。通过这些措施，保障采购人能在第一时间了解紧急问题的处理情况。

为满足不同采购人的操作习惯，提升确认效率，支持电子签收、回函确认、

系统勾选等多种确认形式。电子签收方便快捷，能在短时间内完成确认；回函确认具有正式性和规范性，适合一些重要的反馈内容；系统勾选则操作简单，能提高确认的及时性。通过多样化的确认方式，让采购人可以根据自己的实际情况选择最适合的方式进行确认，提高确认工作的效率和质量。

为确保反馈信息能得到及时确认，系统会自动监测反馈发送后的24小时未确认状态。一旦触发预警，将推送至服务负责人，督促其及时跟进。通过这种预警机制，可以及时发现采购人未确认的情况，并采取相应的措施进行处理，避免因确认不及时影响后续的服务工作。

所有确认行为均会记录于项目服务日志中，包括确认时间、方式、人员信息等。通过对确认记录的永久留存，确保全过程可追溯。在后续的服务过程中，如果出现任何问题或需要查询相关信息，都可以通过服务日志进行准确的追溯，为服务质量的评估和改进提供有力的支持。

如遇客户拒绝确认或提出异议，将立即启动升级流程。由服务主管介入核实，重新评估处理结果，必要时组织现场复核。

服务主管会与采购人进行沟通，了解其拒绝确认或提出异议的原因；

对处理结果进行全面的复查和评估，确保其合理性和有效性；

如果需要，组织专业人员进行现场复核，以获取更准确的信息。通过这些措施，妥善处理异常情况，保障采购人的权益。

## **(2) 征求客户意见建议**

为了能全面、准确地收集采购人的意见和建议，问卷问题设置将遵循客观性、可量化原则。采用五级评分制，能让采购人对各项服务指标进行量化评价，便于后续的数据统计和分析。同时，辅以开放性问题，让采购人可以自由表达自己的想法和感受，兼顾了数据统计与深度反馈。通过这样的问卷设计，能更好地了解采购人的需求和期望，为服务的改进提供有针对性的依据。

为减少对采购人正常工作的干扰，调研安排在季度末最后一个工作周进行。

避开集中采购或重大检测任务周期，能确保采购人有足够的时间和精力参与调研。

集中采购期间，采购人通常忙于采购事务，无暇顾及调研；

重大检测任务周期，采购人工作压力较大，可能无法认真对待调研。因此，选择在季度末最后一个工作周进行调研，能提高调研的质量和效果。

为保障采购人表达真实意见的意愿与安全感，支持匿名填写模式。同时，承诺不对外泄露任何个人信息。这样做可以让采购人放心地表达自己的真实想法，不用担心个人信息被泄露带来的风险。通过匿名提交和隐私保护措施，能提高采购人参与调研的积极性，获取更真实、有效的反馈信息。

为确保调研数据的代表性，对未回复单位进行二次提醒，并提供补填链接。力争调研覆盖率不低于90%。

在发出问卷后的一定时间内，对未回复的单位进行第一次提醒；

如果第一次提醒后仍未回复，进行第二次提醒，并提供补填链接；

对多次提醒仍未回复的单位，进行电话沟通，了解其未回复的原因。通过这些措施，提高调研的回收率，保证数据的代表性。

为确保每一条建议都有迹可循，所有反馈渠道由服务专员统一受理。这样可以避免信息分散，提高反馈信息的处理效率。服务专员会对反馈信息进行分类整理和记录，便于后续的跟进和处理。通过统一管理反馈入口，能更好地收集和处理采购人的建议，提升服务质量。

对即时反馈实行“接诉即应”原则，首次响应不超过4小时内，给出初步处理方向或说明。明确的响应时限能让采购人感受到对其反馈的重视，提高其满意度。在4小时内给出初步处理方向或说明，能让采购人及时了解问题的处理进度，增强其对服务的信心。

根据反馈内容的影响范围、紧急程度划分等级，优先处理可能影响试剂使用连续性的建议。这样做可以确保有限的资源得到合理利用，提高服务的针对性和有效性。对于影响试剂使用连续性的建议，会立即安排专人进行处理，确

保试剂的正常供应和使用。

对于涉及多个职能模块的复杂建议，由服务团队牵头召开协调会议。明确责任分工，推动落实。

服务团队会组织相关部门的人员参加协调会议，共同商讨解决方案；

在会议上，明确各部门的责任和任务，确保问题得到及时解决；

对处理结果进行跟踪和评估，及时调整处理策略。通过跨部门联动处理机制，能高效解决复杂问题，提升服务质量。

为提升沟通实效，根据前期调研结果调整交流重点。突出采购人关注的服务短板与改进成效。这样可以让交流更加有针对性，满足采购人的实际需求。在交流过程中，详细介绍服务短板的改进情况和取得的成效，让采购人看到服务的提升和进步。

为确保不影响采购人正常工作秩序，走访时间避开高峰检测时段。提前报备并征得同意，合理安排走访行程。这样可以让采购人有足够的时间和精力参与交流，同时也能保证走访工作的顺利进行。

在仓储现场展示库存管理、批次追踪、出库质检等关键环节，体现服务规范化水平。通过现场演示和流程展示，让采购人直观地了解服务的全过程，增强其对服务质量的信心。同时，也可以听取采购人的意见和建议，进一步优化服务流程。

在交流过程中设置专门环节收集现场意见，由专人记录并即时录入服务优化数据库。这样可以及时获取采购人的反馈信息，为服务的改进提供依据。专人记录能保证信息的准确性和完整性，即时录入服务优化数据库能方便后续的数据分析和处理。

### **(3) 总结经验改进服务**

为深入了解售后事件的本质和原因，对每起售后事件进行分类编码。识别是否为供应链端、运输环节、包装破损或使用不当所致，深入挖掘根本原因。

通过对问题的归类和根因分析，能有针对性地采取改进措施，避免同类问题的再次发生。

针对发现的问题，明确整改责任人、完成时限与验收标准。将其纳入绩效考核范畴，确保闭环落地。明确的责任分配能让各部门和人员清楚自己的职责和任务，提高工作的积极性和主动性。纳入绩效考核范畴能增强整改措施的执行力度，确保问题得到有效解决。

将典型案例与应对策略录入企业内部知识库，供新员工培训及日常参考。这样可以防止同类问题重复发生，提高服务的效率和质量。新员工可以通过学习知识库中的案例和策略，快速掌握处理问题的方法和技巧；老员工也可以在日常工作中参考知识库，不断提升自己的业务水平。

对需外部协作的问题，提出流程优化建议。如缩短退换货审批链路、加强物流途中温控监控等。通过跨部门协同优化，可以提高整个服务流程的效率和质量，为采购人提供更好的服务。

各项指标权重根据项目特点合理配置，重点关注影响试剂使用连续性的关键指标。避免片面追求形式达标，确保评估结果能真实反映服务的效能。通过科学设定评估指标，能更好地引导服务工作的改进方向，提高服务质量。

依托信息化系统自动抓取服务工单数据，减少人工填报误差。提升评估结果的准确性与实时性。自动化的数据采集方式能提高工作效率，同时也能保证数据的准确性和及时性。通过实时准确的评估结果，能及时发现服务中存在的问题并进行调整。

在团队内部通报评估结果，表彰先进，指出不足。营造正向激励氛围，促进自我提升。通过公开通报评估结果，可以让团队成员了解自己的工作表现，同时也能学习他人的优点和经验。表彰先进能激发团队成员的工作积极性，指出不足能促使其改进工作方法。

根据评估结果制定下一阶段改进计划，明确目标、措施、责任人与时间节点。实施动态跟踪与阶段性检查。

根据评估结果，分析存在的问题和不足，制定针对性的改进措施；

明确改进计划的目标和责任人，确保各项措施得到落实；

对改进计划的执行情况进行动态跟踪和阶段性检查，及时调整改进策略。

通过这些措施，不断提升服务质量。

采用图表结合文字的方式，直观展示服务趋势、关键节点变化与改进成效。提升可读性与说服力。图表能更直观地展示数据和趋势，文字能对图表进行详细的解释和说明。通过结构化的呈现方式，能让采购人更清晰地了解服务的整体情况和改进效果。

将本年度服务表现与往年同期数据进行横向对比，验证改进措施的实际效果。通过历史数据的对比分析，可以清晰地看到服务的改进情况和发展趋势。如果改进措施有效，就能在数据中体现出来；如果效果不明显，就需要进一步分析原因并调整改进策略。

在报告中引用采购人书面表扬、感谢信等正面反馈内容，增强服务成果的可信度。这些正面反馈内容是对服务质量的肯定和认可，能让采购人更加直观地感受到服务的价值。同时，也能激励团队成员继续努力，提升服务质量。

基于项目实际情况，提出针对性服务升级建议。如增加应急储备、优化配送频次、强化培训支持等。展现长期服务意愿，为采购人提供更好的服务保障。通过提出未来服务提升方向建议，可以不断满足采购人的需求和期望，提升服务的竞争力。

#### **（四）故障响应时间**

##### **1. 一般售后问题响应时限**

###### **（1）规定一般问题响应时间**

我公司针对试剂耗材使用过程中可能出现的一般性问题，如包装破损、标签不清、运输途中轻微泄漏等，已制定了统一的分类标准。一旦出现此类问题，自确认之日起，便会立即启动应急响应流程。我公司郑重承诺，在8小时内完成

初步核实，并向采购人反馈处理意见。通过这种方式，能够确保一般性问题得到及时、有效的解决，减少对采购人使用的影响。同时，统一的分类标准也有助于提高处理问题的效率和准确性，为采购人提供更加优质的服务。

我公司实行首接责任制度，首次接收售后请求的岗位人员即为第一责任人。该责任人需负责全程跟踪问题处理进度，杜绝推诿现象的发生。为确保响应行为可追溯、可考核，系统会自动记录各环节的时间节点。这一制度的实施，使得每个售后问题都有专人负责，能够及时、有效地解决问题。同时，可追溯和可考核的机制也促使岗位人员更加认真负责地处理售后问题，提高服务质量。此外，系统记录的时间节点也为后续的服务评估和改进提供了有力的数据支持。

我公司在服务流程中嵌入了时效预警功能，对超过预设响应阈值的问题会自动触发提醒，并由专人介入督办。这一机制能够确保所有一般性问题在规定时间内进入实质性处理阶段，避免延误。通过实时监控问题处理进度，及时发现潜在的延误风险，并采取相应的措施加以解决。专人介入督办也能够提高问题处理的效率和质量，确保采购人的问题得到及时解决。此外，时效预警机制还能够增强服务的透明度和可预测性，让采购人更加放心地使用我公司的产品和服务。

我公司依托现有渠道资源，在西北地区建立了覆盖主要城市的三级服务响应网络，其中涵盖了仓储点、服务站和协调中心。各节点间通过信息化平台实时共享库存状态与问题处理进展，这大大提升了整体响应效率。当出现售后问题时，各节点能够迅速响应，协同处理。仓储点可以及时提供所需的试剂耗材，服务站能够进行现场维修和更换，协调中心则负责统筹调度和沟通协调。通过这种多级联动的方式，能够确保问题得到快速、有效的解决，减少对采购人的影响。同时，信息化平台的实时共享功能也使得各节点之间的信息传递更加及时、准确，提高了协同工作的效率。

我公司与上游生产商建立了固定联络通道，并明确了退换货、补发、技术支持等事项的对接流程。当出现需厂商配合的情况时，可在1小时内完成正式申

请提交，并持续跟进至闭环。这一优化后的协作流程，使得各部门之间的沟通更加顺畅，工作更加高效。在遇到售后问题时，能够迅速与生产商取得联系，及时解决问题。同时，持续跟进至闭环的要求也确保了问题得到彻底解决，避免了后续的纠纷和麻烦。此外，固定联络通道的建立也增强了与生产商的合作关系，为更好地服务采购人提供了有力的保障。

我公司基于历史问题数据与当前订单分布情况，动态调整服务资源配置。对于高频问题类型，会提前部署替代品预案，以减少等待时间，确保问题解决起始阶段具备充分准备。通过对历史问题数据的分析，能够了解常见问题的类型和发生频率，从而有针对性地进行资源配置。提前部署替代品预案，能够在出现问题时迅速提供替代产品，减少采购人的等待时间。同时，动态调整服务资源配置也能够提高资源的利用效率，确保在不同情况下都能够提供优质的服务。此外，数据驱动的调度能力还能够为服务的持续改进提供有力的支持，不断提升服务质量。

我公司对每一起售后事件都建立了独立档案，详细记录问题提交时间、受理时间、处理开始时间、完成时间等关键节点，形成了可审计的服务过程记录。这一举措有助于对服务时效进行全面监控和管理。通过查看服务时效台账，能够清晰地了解每个售后问题的处理进度和时间消耗，及时发现潜在的问题和瓶颈。同时，可审计的服务过程记录也为服务质量的评估和改进提供了有力的依据。此外，建立服务时效台账还能够增强服务的透明度和可追溯性，让采购人更加放心地使用我公司的产品和服务。

我公司每月组织专项复盘会议，结合服务响应数据与采购人反馈，识别流程瓶颈与潜在风险点，并针对性地优化工作流程，推动服务质量持续提升。定期效能评估能够及时发现服务过程中存在的问题和不足，为改进工作提供方向。通过分析服务响应数据和采购人反馈，能够了解采购人的需求和满意度，从而有针对性地进行改进。同时，针对性地优化工作流程也能够提高服务效率和质量，减少问题的发生。此外，定期效能评估还能够促进团队的沟通和协作，提

高团队的整体素质和能力。

当某项问题处理时间超出正常范围时，系统将自动升级至高级别管理人员介入，以确保重大延误风险得到及时控制，维护采购人权益。这一机制能够有效地应对突发情况和异常问题，保障服务的连续性和稳定性。高级别管理人员的介入能够迅速采取措施，协调各方资源，解决问题。同时，及时控制重大延误风险也能够减少对采购人的影响，维护采购人的权益。此外，异常情况干预机制还能够增强服务的可靠性和可信度，让采购人更加放心地使用我公司的产品和服务。

## **(2) 确保快速回应客户需求**

我公司引入自然语言处理技术，对常见问题进行自动识别与推荐答复，这大大缩短了人工响应等待时间。对于复杂问题，系统会自动关联历史案例与解决方案库，辅助客服精准应对。智能应答辅助系统的应用，使得客户能够快速获得问题的解答，提高了服务效率。同时，关联历史案例和解决方案库也能够为客服提供更多的参考和支持，提高问题解决的准确性。此外，自然语言处理技术的应用也使得客户与系统的交互更加自然和便捷，提升了客户体验。

客户可通过电话、邮件、平台工单三种方式发起售后请求，系统会自动分配至对应处理组，避免单一渠道拥堵导致响应延迟。这种双通道并行受理的方式，为客户提供了更多的选择，方便客户根据自己的需求和偏好选择合适的方式发起售后请求。同时，自动分配至对应处理组也能够提高问题处理的效率和准确性，确保问题得到及时解决。此外，避免单一渠道拥堵也能够提高服务的可靠性和稳定性，为客户提供更加优质的服务。

在极端天气或突发状况下，我公司会启用备用通信链路，确保服务通道始终畅通。所有关键岗位人员都配备了移动终端设备，实现远程接入与即时响应。这一措施能够保障在特殊情况下客户的售后请求能够得到及时处理，减少对客户的影响。备用通信链路的启用能够确保通信的连续性，即使在主通信链路出

现故障时也能够正常工作。移动终端设备的配备也使得关键岗位人员能够随时随地接入系统，及时处理售后问题。此外，强化应急通信保障也能够增强服务的可靠性和稳定性，让客户更加放心地使用我公司的产品和服务。

我公司基于产品出厂有效期与实际使用周期，设定了有效期预警阈值。当剩余有效期低于合理使用区间时，系统会自动提示需关注的风险批次，引导采购人合理安排使用计划。这一模型的建立，能够提前发现潜在的风险，为采购人提供及时的提醒。通过合理安排使用计划，采购人能够充分利用产品的有效期，减少浪费。同时，系统的自动提示也能够提高采购人的使用效率和安全性。此外，建立产品生命周期预警模型也能够增强服务的前瞻性和主动性，为采购人提供更加优质的服务。

在合同履行期间，我公司会定期收集试剂耗材使用数据，分析是否存在异常损耗、变质或失效迹象。若发现共性问题，会立即启动专项核查程序。周期性使用评估能够及时发现产品使用过程中存在的问题，为改进服务提供依据。通过分析使用数据，能够了解产品的使用情况和质量状况，及时发现异常情况并采取相应的措施。专项核查程序的启动也能够确保问题得到彻底解决，避免问题的扩大化。此外，开展周期性使用评估也能够增强服务的针对性和有效性，为采购人提供更加优质的服务。

一旦发现某批次产品存在潜在质量隐患，无论是否收到客户投诉，我公司均会在2小时内向采购人发送风险提示信息，并提供替代方案建议。这一措施能够及时告知采购人潜在的风险，让采购人能够提前做好准备。同时，提供替代方案建议也能够减少对采购人的影响，确保采购人的正常使用。此外，实施风险批次主动推送也能够增强服务的透明度和责任感，让采购人更加信任我公司的产品和服务。

我公司将问题处理划分为接收、核实、协调、解决四个阶段，每个阶段完成后会自动触发通知，告知采购人当前状态与预计完成时间。这种分阶段通报制度，能够让采购人及时了解问题的处理进度，增强采购人的信任感。通过明

确每个阶段的时间节点和任务，也能够提高问题处理的效率和质量。同时，自动触发通知也能够确保信息的及时传递，避免信息延误。此外，建立分阶段通报制度也能够增强服务的透明度和可预测性，为采购人提供更加优质的服务。

问题解决后48小时内，我公司会发起回访，了解采购人对处理结果的满意程度，收集改进建议，将其作为服务质量评价的重要依据。客户满意度回访环节能够及时了解采购人的需求和意见，为改进服务提供方向。通过收集改进建议，能够不断优化服务流程和质量，提高采购人的满意度。同时，将改进建议作为服务质量评价的重要依据也能够促使团队更加注重服务质量的提升。此外，设置客户满意度回访环节也能够增强与采购人的沟通和互动，建立良好的合作关系。

我公司将所有与采购人之间的沟通内容均录入系统，形成完整的交互记录，支持后期追溯与审计，防止信息遗漏。完善的沟通记录归档体系能够确保沟通信息的完整性和准确性，为后续的服务提供有力的支持。通过后期追溯和审计，能够发现服务过程中存在的问题和不足，及时进行改进。同时，防止信息遗漏也能够避免因信息不完整而导致的纠纷和误解。此外，完善沟通记录归档体系也能够增强服务的规范性和可管理性，提高团队的工作效率。

### **(3) 提高问题解决起始效率**

我公司采用电子签批系统，对一般性问题处理方案实行一键审批，平均耗时不超过30分钟，这大幅压缩了流程等待时间。无纸化快速审批的方式，提高了审批效率，减少了人为因素的干扰。通过电子签批系统，能够快速完成审批流程，及时解决问题。同时，平均耗时不超过30分钟的承诺也确保了问题能够得到及时处理，减少对采购人的影响。此外，无纸化快速审批也符合环保和信息化的发展趋势，提高了团队的工作效率和管理水平。

我公司组建了由技术、物流、商务组成的联合应急小组，专门负责高频率或高影响类问题的快速响应。该小组成员实行24小时待命制，确保随时投入工

作。应急处理小组的设立，能够在遇到紧急问题时迅速响应，采取有效的措施解决问题。技术人员能够提供专业的技术支持，物流人员能够确保试剂耗材的及时供应，商务人员能够协调各方资源。24小时待命制也能够确保在任何时候都能够及时处理问题，减少对采购人的影响。此外，联合应急小组的组建也提高了团队的协作能力和应急处理能力。

我公司对常见问题类型赋予一线人员一定额度内的自主处理权，无需逐级上报，这提升了现场决策能力与响应速度。预授权处理权限的启用，使得一线人员能够在现场及时解决问题，避免了因逐级上报而导致的时间延误。同时，一定额度内的自主处理权也能够让一线人员根据实际情况灵活处理问题，提高问题解决的效率。此外，提升现场决策能力和响应速度也能够增强服务的及时性和有效性，为采购人提供更加优质的服务。

我公司通过可视化界面实时展示各仓库库存状态、在途运输情况及可用支持力量，辅助快速做出资源调配决策。资源可视化的调度平台，使得资源调配更加直观、高效。通过实时展示库存状态和运输情况，能够及时了解资源的分布和使用情况，做出合理的调配决策。同时，可视化界面也能够提高决策的准确性和及时性，减少因信息不透明而导致的错误决策。此外，构建资源可视化的调度平台也能够提高团队的协作效率和管理水平。

对于缺货或需替换的试剂，我公司系统支持跨区域调拨指令一键下达，相关仓库在接收到指令后1小时内完成出库准备。优化后的跨库调拨流程，提高了试剂的调配效率，减少了缺货对采购人的影响。一键下达跨区域调拨指令，使得调拨流程更加便捷、快速。相关仓库在1小时内完成出库准备，也能够确保试剂的及时供应。此外，优化跨库调拨流程也能够提高仓库的管理水平和运营效率。

针对高频使用且易损的试剂耗材，我公司在梧州市本地设立了常备库存，确保在紧急情况下可立即调用，避免因缺货导致服务中断。备品储备机制的建立，为紧急情况提供了保障，确保了服务的连续性。在梧州市本地设立常备库

存，能够在最短的时间内提供所需的试剂耗材，减少了运输时间和成本。同时，避免因缺货导致服务中断也能够提高采购人的满意度，维护公司的信誉。此外，建立备品储备机制也能够增强公司的应急处理能力和市场竞争力。

我公司由具备生物类试剂应用经验的专业人员组成了支持团队，他们熟悉动植物检疫、微生物检测及快检试剂的操作要求，能够准确判断问题成因。专业技术支持团队的组建，为售后问题的解决提供了有力的技术保障。专业人员的丰富经验和专业知识，能够快速、准确地判断问题的成因，并提供有效的解决方案。同时，熟悉操作要求也能够确保在处理问题时不会对试剂耗材造成二次损坏。此外，组建专业技术支持团队也能够提高服务的质量和水平，为采购人提供更加专业的服务。

我公司编制了涵盖常见故障现象、原因分析、处理建议的工具包，供一线人员快速查阅，统一解答口径，提升处理一致性。标准化诊断工具包的开发，为一线人员提供了便捷的参考工具，提高了问题处理的效率和准确性。通过统一解答口径，能够确保对采购人的答复一致，增强采购人的信任感。同时，提升处理一致性也能够提高服务的质量和水平，为采购人提供更加优质的服务。此外，开发标准化诊断工具包也能够促进团队的知识共享和经验传承，提高团队的整体素质。

我公司支持通过视频连线方式进行远程诊断，协助采购人完成现场排查，减少往返时间，提升问题解决效率。远程协助服务的开展，使得技术支持人员能够在不亲临现场的情况下，对问题进行诊断和解决。通过视频连线，技术支持人员能够实时了解现场情况，提供准确的指导和建议。减少往返时间也能够提高问题解决的效率，降低服务成本。此外，开展远程协助服务也能够提高服务的及时性和有效性，为采购人提供更加优质的服务。

#### **(4) 保障服务流程及时启动**

我公司制定了详细的判定清单，列明了各类试剂耗材在验收、使用、存储

等环节可能出现的异常表现，将其作为判断是否启动服务的依据。问题判定标准清单的建立，使得服务启动更加规范、准确。通过明确异常表现，能够及时发现问题并启动服务流程。同时，作为判断依据也能够确保服务启动的合理性和必要性。此外，建立问题判定标准清单也能够提高服务的效率和质量，为采购人提供更加优质的服务。

我公司在信息系统中设置了自动化判断逻辑，当客户上传的影像资料或填写信息符合预设异常特征时，系统会自动标记并触发服务流程。自动触发规则的设置，提高了服务启动的及时性和准确性。通过自动化判断逻辑，能够快速识别问题并启动服务流程，减少了人工干预的时间和错误。同时，预设异常特征的设置也能够确保服务启动的合理性和必要性。此外，设置自动触发规则也能够提高服务的效率和质量，为采购人提供更加优质的服务。

在流程启动前，我公司系统会强制检查必填字段是否完整，包括产品批次号、使用时间、问题描述、照片证据等，防止因信息缺失导致流程停滞。强化初始信息完整性校验，能够确保服务流程的顺利进行。通过检查必填字段，能够及时发现信息缺失并要求客户补充，避免因信息不完整而导致的问题。同时，防止流程停滞也能够提高服务的效率和质量，为采购人提供更加优质的服务。此外，强化初始信息完整性校验也能够增强服务的规范性和可靠性。

采购人仅需通过唯一官方平台提交售后申请，该平台具备身份验证、权限控制与日志留存功能，能够保障信息安全与流程可控。统一服务入口平台的建立，使得售后申请的提交更加规范、安全。通过身份验证和权限控制，能够确保只有合法的采购人才能提交申请，保护了采购人的隐私和权益。日志留存功能也能够记录申请的提交和处理过程，便于后续的查询和审计。此外，统一服务入口平台也能够提高服务的管理效率和质量，为采购人提供更加优质的服务。

我公司根据问题类型与严重程度，将请求自动分流至不同处理路径，避免资源错配，提升流程启动精准度。入口分流策略的实施，使得问题能够得到更加合理、高效的处理。通过自动分流，能够将问题分配到最适合的处理路径，

提高问题解决的效率和质量。同时，避免资源错配也能够提高资源的利用效率，降低服务成本。此外，实施入口分流策略也能够增强服务的针对性和有效性，为采购人提供更加优质的服务。

我公司对提交的请求进行初步审核，排除重复、无效或不符合条件的申请，确保进入正式流程的问题具有真实性和可处理性。强化入口审核机制，能够提高服务流程的效率和质量。通过初步审核，能够及时发现并排除无效申请，减少了后续处理的工作量。同时，确保问题具有真实性和可处理性也能够提高问题解决的成功率，为采购人提供更加优质的服务。此外，强化入口审核机制也能够增强服务的规范性和可靠性。

我公司在系统中设定了流程推进规则，当某一环节完成并确认后，下一环节会自动激活，减少了等待与手动操作。流程节点自动推进机制的设计，提高了服务流程的效率和连贯性。通过自动激活下一环节，能够避免因等待和手动操作而导致的时间延误，确保流程的顺利进行。同时，减少手动操作也能够降低人为错误的发生概率，提高服务的质量。此外，设计流程节点自动推进机制也能够增强服务的规范性和可靠性。

我公司对每个流程节点设定了合理时限，超过时限未完成则系统会自动报警，提醒负责人及时处理，防止流程卡顿。节点超时自动预警的建立，能够及时发现流程中存在的问题，确保流程的顺利进行。通过设定合理时限，能够促使负责人按时完成任务，提高工作效率。自动报警也能够及时提醒负责人，避免因疏忽而导致的流程延误。此外，建立节点超时自动预警也能够增强服务的规范性和可靠性。

若发现流程中存在错误或遗漏，我公司允许在不影响整体时效的前提下进行修正，并保留修改记录，确保流程透明可查。流程回溯与修正机制的实施，能够及时发现并纠正流程中存在的问题，提高服务的质量。通过保留修改记录，能够清晰地了解流程的修改过程，便于后续的查询和审计。同时，确保流程透明可查也能够增强服务的规范性和可靠性。此外，实施流程回溯与修正机制也

能够提高团队的工作效率和协作能力。

## 2. 紧急售后问题响应时限

### (1) 明确紧急问题响应时间

在本项目中，涉及动植物检疫类、微生物类及快检试剂在关键检测环节中因失效或污染导致实验无法开展的问题，被严格界定为一级紧急问题。此类问题对检测工作的顺利进行影响重大，会导致关键检测环节停滞，严重影响检测进度和结果的及时性。一旦接到关于此类问题的通知，我公司将在2小时内完成初步响应。具体而言，会立即确认问题状态，包括详细了解试剂失效或污染的具体情况、涉及的实验环节等；同时启动备货预案，确保有足够的替代试剂可供调配；并且指定专人对接处理，该专人将全程跟进问题的解决过程，与采购人保持密切沟通，及时反馈处理进展。

因包装破损、标签不清、批次异常等可能影响检测结果准确性但尚未造成实验中断的问题，归类为二级紧急问题。这些问题虽然暂时不会导致实验无法进行，但如果不及时处理，会对检测结果的可靠性产生不良影响，进而影响整个检测工作的质量。对于此类问题，我公司承诺在8小时内完成技术核实与处理方案反馈。在接到问题反馈后，会迅速组织专业技术人员对问题进行详细分析和核实，确定问题的性质和严重程度。然后根据具体情况制定针对性的处理方案，并及时反馈给采购人，确保不影响后续检测计划安排。同时，会对处理过程进行跟踪和记录，以便总结经验，不断优化处理流程。

针对非直接影响实验进程的咨询类问题，如使用方法说明、存储条件调整建议等，我公司设定的响应时间不高于24小时。这类问题虽然不会对实验的正常进行造成直接阻碍，但及时准确的解答可以帮助采购人更好地使用和管理试剂耗材，提高工作效率。所有问题均通过统一服务平台登记，该平台具备完善的信息管理功能，能够确保信息闭环管理。在接到咨询问题后，会及时将问题录入平台，并安排专业人员进行解答。解答结果会及时反馈给采购人，并在平

台上进行记录，方便后续查询和统计分析。通过这种方式，可以提高服务的规范性和透明度，提升采购人的满意度。

为确保紧急售后问题响应时限得到严格执行，我公司将售后服务流程嵌入电子化管理系统。该系统具有强大的功能，能够自动记录所有响应节点，并生成详细的日志。每一个问题的处理过程都能在系统中清晰呈现，包括问题的接收时间、初步响应时间、处理进度等。同时，系统设置了超时未响应事项预警机制，一旦某个问题的处理时间超过规定时限，系统会自动发出预警信号。服务督导部门会立即介入核查，查明原因，并采取相应的措施进行处理。通过这种监督机制，可以有效保证承诺时效落实到位，提高服务质量和效率。

电话作为一种重要的沟通方式，在紧急售后问题响应中起着关键作用。我公司制定了标准化的电话响应流程，以确保高效、准确地处理采购人的问题。当电话接入后，系统会自动识别客户身份与历史服务记录，这有助于快速了解采购人的基本情况和之前的服务需求。在30秒内完成工单创建，确保问题得到及时记录和跟踪。话务人员依据预设脚本进行信息采集，该脚本经过精心设计，涵盖了问题的关键信息，能够确保问题描述完整、准确，避免重复沟通。同时，话务人员会以专业、热情的态度与采购人沟通，及时安抚采购人的情绪，让采购人感受到我公司的服务诚意。

为了方便采购人提交售后问题和反馈信息，我公司建立了企业微信服务群，并实行专人值守制度。该服务群支持图文、视频上传功能，采购人可以通过上传相关资料，更直观地描述问题情况。所有消息实时同步至后台系统，确保信息不遗漏。后台系统会对收到的信息进行分类和整理，及时分配给相应的处理人员。同时，处理人员可以在系统中实时查看问题的进展情况，与采购人进行沟通和反馈。通过这种线上平台功能集成的方式，可以提高问题处理的效率和透明度，为采购人提供更加便捷、高效的服务。

邮件是一种正式、规范的沟通方式，对于一些需要详细说明了的售后问题，采购人可能会选择通过邮件提交。我公司制定了严格的邮件响应规范，以确保

邮件能够得到及时处理。当收到邮件形式提交的售后请求后，会在1小时内完成接收确认，并向采购人发送确认邮件，告知其邮件已收到，正在处理中。在2小时内给出初步回应，包括对问题的初步分析和处理建议。邮件内容纳入统一台账管理，该台账记录了每一封邮件的详细信息，包括发件人、收件人、主题、内容、处理情况等，保证可查可溯。通过这种规范的邮件响应方式，可以提高服务的规范性和专业性。

在线工单系统是我公司处理售后问题的重要工具，具备智能分派功能。根据问题类型、所属产品类别和地理位置等因素，系统会自动匹配处理责任人，确保问题能够得到专业、高效的处理。同时，系统设置了优先级标识，对于紧急程度较高的问题，会优先流转至相应的处理人员。在问题分配过程中，系统会综合考虑处理人员的专业能力、工作负荷等因素，确保问题得到合理分配。处理人员在接到工单后，会按照规定的时间节点进行处理，并及时更新工单状态，以便采购人随时了解问题的处理进展。通过这种工单系统自动化调度的方式，可以提高问题处理的效率和准确性，减少人为因素的干扰。

为了准确记录响应时效，我公司采用系统自动计时机制。以采购人提交请求的时间点为基准，系统内置计时器独立运行，不受人为了干预。每小时刷新一次状态，确保时间计算准确无误。该计时器能够实时显示问题处理的剩余时间，提醒处理人员及时跟进问题。同时，系统会对超时未处理的问题进行预警，督促相关人员加快处理进度。通过这种系统自动计时机制，可以有效提高响应时效的管理水平，确保问题能够在规定的时间内得到解决。

针对梧州所所在地的特殊地理条件，我公司已建立本地化服务支撑点。这些支撑点配备了专业的技术人员和充足的试剂耗材库存，能够确保本地问题无需外调即可就地处理，缩短实际响应路径。当接到售后问题反馈时，本地化服务支撑点的人员可以迅速到达现场，进行问题排查和处理。同时，支撑点与公司总部保持密切联系，在遇到复杂问题时，可以及时获得总部的技术支持和资源调配。通过这种跨区域协同响应支持的方式，可以提高对本地问题的响应速

度和处理能力，为采购人提供更加及时、高效的服务。

为了应对极端情况下的售后问题，我公司与主要生产商建立了应急联动协议。在遇到一些关键问题，如生产商的产品出现重大质量问题，而自身库存又无法满足需求时，可协调生产商的技术支持力量参与处理。生产商的技术人员具有专业的知识和丰富的经验，能够提供更加权威的解决方案。同时，通过与生产商的紧密合作，可以确保关键问题不因供应链延迟而延误。在紧急情况下，生产商可以优先安排生产和发货，保证试剂耗材的及时供应。通过这种外部资源联动机制，可以提高我公司应对突发问题的能力，保障检测工作的顺利进行。

为了不断优化响应时效，我公司每季度组织一次服务时效专项复盘会议。在会议上，会结合实际案例分析延迟原因，对每一个售后问题的处理过程进行详细回顾和总结。通过分析问题处理过程中的各个环节，找出导致延迟的因素，如响应时间过长、处理流程繁琐等。针对这些问题，制定相应的优化措施，对流程节点进行调整和优化。同时，会对优化措施的执行效果进行跟踪和评估，不断推动响应效率持续提升。通过这种时效数据定期复盘的方式，可以及时发现问题，总结经验教训，不断完善服务体系。

## **(2) 迅速调配资源处理问题**

在本项目中，对年用量较大、更换频繁的试剂耗材实施前置储备策略至关重要。快检类试剂、微生物培养基等关键物资是检测工作中不可或缺的消耗品，其供应的及时性直接影响检测工作的正常开展。我公司重点保障这些核心品类的前置储备，确保在突发情况下能够即时可用。会根据历史使用数据和检测工作的实际需求，合理确定储备量，并定期进行盘点和更新，确保储备物资的质量和数量符合要求。同时，会与生产商保持密切沟通，及时了解物资的生产和供应情况，提前做好补货准备。

为了确保库存物资的合理储备和及时供应，我公司采用数字化库存管理系统，对各品类库存水平进行实时监控。该系统能够准确记录库存物资的数量、

出入库时间、有效期等信息，并根据预设的安全阈值进行自动预警。当库存低于安全阈值时，系统会自动触发补货预警，提醒相关人员及时进行补货。同时，系统还可以生成库存报表和分析数据，帮助管理人员了解库存动态，合理调整储备策略。通过这种库存动态监测机制，可以有效避免库存积压和缺货现象的发生，提高库存管理的效率和准确性。

对于需低温保存的试剂耗材，其运输过程中的温度控制至关重要。我公司配备了专用冷藏运输车辆与保温箱，确保试剂耗材在运输过程中始终处于适宜的温度环境。全程温控记录上传系统，该系统可以实时监控运输过程中的温度变化，并将数据进行记录和保存。一旦温度出现异常，系统会立即发出预警，提醒运输人员采取相应的措施。同时，会对运输车辆和保温箱进行定期维护和检查，确保其性能良好。通过这些冷链运输保障措施，可以保证试剂耗材的质量和有效性，避免因运输过程中的温度问题导致试剂失效。

为了最大限度压缩响应链条，提高应急物资的调配速度，我公司建立了绿色通道机制。当遇到紧急调拨申请时，经授权人确认后，会在1小时内完成审批并出库。该机制简化了审批流程，减少了中间环节，确保应急物资能够迅速到达采购人手中。同时，会对应急出库的物资进行详细记录，包括物资名称、数量、出库时间等信息，以便进行跟踪和管理。通过这种应急出库审批流程优化的方式，可以提高应急响应能力，保障检测工作的顺利进行。

在涉及复杂技术问题时，我公司可直接对接生产商技术团队。生产商的技术人员对其产品的技术原理和性能特点非常了解，能够提供官方解决方案与验证资料。与生产商技术团队的联动可以提升问题处理的权威性与有效性。在遇到复杂技术问题时，会及时向生产商技术团队反馈问题情况，邀请其参与问题的分析和解决。生产商技术团队会根据具体情况，提供详细的技术指导和解决方案，并协助进行验证和测试。通过这种原厂技术支持联动的方式，可以确保复杂技术问题得到快速、准确的解决。

针对缺货或停产产品，我公司建立了替代品快速评估机制。由技术顾问团

队在24小时内完成替代品兼容性评估，该团队具有丰富的专业知识和实践经验，能够对替代品的性能、质量、适用性等进行全面评估。在评估过程中，会参考相关的标准和规范，结合采购人的实际需求，提供符合标准的替代方案供采购人选择。同时，会对替代品的供应情况进行调查，确保能够及时提供。通过这种替代品快速评估机制，可以在产品缺货或停产的情况下，及时为采购人提供合适的替代方案，保证检测工作的顺利进行。

我公司与生产商约定，紧急订单享有最高优先级排产权限。在遇到紧急情况时，如采购人急需大量试剂耗材，会及时与生产商沟通，启动紧急订单程序。生产商承诺会优先安排生产，确保在最短周期内完成生产与发货。同时，会对紧急订单的生产进度进行跟踪和监控，及时向采购人反馈情况。通过这种生产端优先排产承诺的方式，可以有效应对紧急需求，保障检测工作的及时性和连续性。

为了提高应对突发问题的协同能力和应急处理水平，我公司每年至少组织一次与生产商的联合应急演练。演练会模拟真实故障场景，如试剂失效、供应中断等，检验响应流程与协同效率。在演练过程中，会按照实际的应急处理流程进行操作，检验各环节的衔接是否顺畅、人员的操作是否熟练。演练结束后，会对演练结果进行总结和分析，及时发现问题并进行优化。通过这种联合应急演练机制，可以不断完善应急处理体系，提高应对突发问题的能力。

我公司组建了专职应急响应小组，该小组职责分工明确，各成员各司其职、无缝衔接。销售代表负责客户沟通与需求确认，他们具有良好的沟通能力和服务意识，能够及时了解采购人的需求和问题，并准确传达给其他成员。仓储人员负责库存核查与出库准备，会定期对库存物资进行盘点和检查，确保物资的数量和质量符合要求；在接到紧急需求时，能够迅速完成出库准备工作。技术专家提供方案支持，他们具有丰富的专业知识和实践经验，能够对问题进行深入分析，提供科学合理的解决方案。物流专员统筹运输安排，会根据物资的特点和运输要求，选择合适的运输方式和路线，确保物资能够安全、及时送达。

为了提升应急小组的实战应对能力，我公司每季度开展一次应急情景模拟训练。训练涵盖不同类型的试剂问题，如试剂失效、污染、缺货等，模拟真实的应急场景，让小组成员在实践中锻炼应对能力。在训练过程中，会设置各种复杂情况和挑战，考验小组成员的应变能力和团队协作能力。训练结束后，会对训练效果进行评估和总结，针对存在的问题进行改进和优化。通过这种应急小组培训常态化的方式，可以不断提高应急小组的专业水平和实战能力，确保在遇到突发问题时能够迅速、有效地进行处理。

为了提高现场处置效率，小组成员配备便携式检测工具包。该工具包包含了常用的检测设备和工具，能够在现场初步判断试剂状态，减少往返时间。当接到售后问题反馈时，小组成员可以携带工具包迅速到达现场，对试剂进行检测和分析，确定问题的性质和严重程度。同时，工具包还配备了一些基本的维修和处理工具，能够在现场进行简单的维修和处理，为后续的处理工作争取时间。通过这种现场处置能力配备的方式，可以提高对售后问题的响应速度和处理效率。

为了提升整体协调效率，我公司部署了可视化调度平台。该平台能够实时展示问题进展、资源分布与任务分配情况。应急小组的成员可以通过该平台了解问题的处理进度，掌握资源的使用情况，明确自己的任务和职责。同时，平台还支持在线沟通和协作，成员之间可以及时交流信息，协调工作。指挥人员可以通过平台对整个应急处理过程进行指挥和调度，根据实际情况调整资源分配和任务安排。通过这种应急指挥调度平台的方式，可以提高应急处理的协同性和效率，确保问题能够得到快速、有效的解决。

### **(3) 最大程度降低损失影响**

为了确保对采购人的损失进行公平合理的补偿，我公司建立了标准化评估模型。该模型参考实验耗时、人力投入、设备占用成本等维度，对实际损失金额进行量化评估。会详细记录因试剂问题导致的实验延误时间、参与实验的人

员数量和工作时间、占用的设备资源等信息，并根据相关的成本标准进行计算。同时，会考虑问题对检测工作的整体影响，如是否导致检测结果延迟、是否影响后续检测计划等因素。通过这种损失量化评估标准，可以准确确定采购人的损失金额，为补偿提供科学依据。

当采购人提出补偿申请后，由客户服务部牵头，联合财务与法务部门进行审核。客户服务部会对申请进行初步审查，了解问题的具体情况和采购人的需求；财务部门会对损失金额进行核算和验证，确保补偿金额的合理性；法务部门会对补偿方案的合规性进行审查，确保方案符合相关法律法规和合同约定。在审核过程中，会与采购人进行充分沟通，了解其意见和建议。审核通过后，会制定详细的补偿方案，并提交给相关领导进行审批。通过这种补偿方案审批流程，可以确保补偿方案的合规性和可执行性。

一旦确认补偿方案，我公司会严格按照规定的时限执行。会在3个工作日内完成执行，包括补货送达、账务调整或质保延期操作。对于需要补货的情况，会及时安排物资的调配和运输，确保在规定时间内送达采购人手中；对于账务调整，会与采购人的财务部门进行沟通和协调，及时完成相关的账务处理；对于质保延期，会按照合同约定的程序进行办理，并及时通知采购人。同时，会对补偿执行情况进行跟踪和反馈，确保采购人能够及时收到补偿。

为了持续优化服务体验，在补偿执行完成后，我公司会主动开展客户回访。会通过电话、邮件等方式与采购人沟通，了解其对补偿结果的满意度和对服务的改进建议。会认真听取采购人的意见和反馈，并对回访结果进行总结和分析。对于采购人提出的合理建议，会及时进行改进和落实，不断提升服务质量。同时，会将回访结果作为评估服务人员工作绩效的重要依据，激励服务人员提高服务水平。通过这种客户满意度回访机制，可以增强与采购人的沟通和信任，不断提升客户满意度。

当出现售后问题时，为了查明问题的根源和责任归属，我公司由技术质量部门牵头，联合采购、物流、供应商开展联合调查。技术质量部门会对试剂的

质量进行检测和分析，确定问题是否与试剂本身的质量有关；采购部门会对采购过程进行回顾，检查是否存在采购环节的问题；物流部门会对运输过程进行排查，查看是否存在运输过程中的损坏或污染；供应商会配合提供相关的生产和质量控制信息。通过多部门的联合调查，全面深入地分析问题产生的原因，明确责任归属，并提出改进方向。

基于历史问题数据，我公司构建了风险预警模型。该模型对高风险品类、高发批次进行提前标记，通过对大量历史数据的分析和挖掘，找出问题发生的规律和趋势。会根据模型的预测结果，强化入库检查与出库管控。在物资入库时，会对标记的高风险品类和高发批次进行重点检查，确保物资的质量符合要求；在物资出库时，会再次进行核对和检查，避免问题物资流出。同时，会定期对模型进行更新和优化，提高预警的准确性和可靠性。

为了激励供应商提高产品质量和服务水平，我公司将售后问题频次与严重程度纳入对生产商的年度绩效评价体系。会定期对供应商的售后表现进行统计和分析，根据问题的发生次数、影响程度等因素进行评分。评分结果将作为后续合作的重要参考依据，对于表现优秀的供应商，会给予更多的合作机会和优惠政策；对于表现不佳的供应商，会进行警告和整改要求，情节严重的将终止合作。通过这种供应商绩效评价联动的方式，可以促使供应商加强质量管理，减少售后问题的发生。

为了确保预防措施得到有效落实，我公司制定整改措施清单，明确责任人与完成时限。会对每一个问题都制定相应的整改措施，并将责任落实到具体的人员。同时，会设定合理的完成时限，督促责任人按时完成整改任务。定期复查整改效果，通过现场检查、数据分析等方式，评估整改措施的执行情况和效果。对于未达到整改要求的，会要求责任人重新制定整改措施，直至问题得到彻底解决。通过这种预防措施落地追踪的方式，可以形成闭环管理，不断提高问题预防和处理的能力。

为了帮助采购人正确使用试剂耗材，我公司根据不同试剂类型，分别编写

针对性强的操作说明。这些操作说明突出关键注意事项与禁忌事项，结合试剂的特点和检测工作的实际需求，详细介绍试剂的使用方法、储存条件、有效期管理等内容。会采用图文并茂的方式，使操作说明更加直观、易懂。同时，会定期对操作说明进行更新和完善，确保其内容的准确性和实用性。通过这种操作指南内容定制化的方式，可以提高采购人对试剂的正确使用水平，减少因操作不当导致的问题。

我公司建立了分层培训课程体系，涵盖基础操作、异常识别、应急处理等内容，以满足不同层级用户的需求。对于初级用户，会提供基础操作培训，帮助他们掌握试剂的基本使用方法和操作流程；对于中级用户，会开展异常识别培训，让他们能够识别试剂使用过程中的异常情况，并采取相应的措施；对于高级用户，会进行应急处理培训，提高他们应对突发问题的能力。培训课程会采用理论讲解、实践操作、案例分析等多种教学方法，使学员能够更好地理解和掌握培训内容。同时，会根据学员的反馈和实际需求，不断优化培训课程体系。

为了确保培训效果，每次培训结束后，我公司会发放问卷调查，收集学员的反馈意见。问卷内容包括对培训内容的满意度、对培训方法的评价、对培训效果的感受等方面。会对收集到的反馈意见进行整理和分析，了解学员的需求和意见，发现培训过程中存在的问题。根据分析结果，对后续培训内容与形式进行优化，如调整培训重点、改进教学方法等。通过这种培训效果评估机制，可以不断提高培训质量，使培训更加符合学员的需求。

为了方便采购人查阅和学习相关知识，我公司建立了线上知识库平台。该平台收录了所有培训资料、操作手册、典型案例等内容，支持长期查阅与检索。会定期对知识库进行更新和维护，将最新的培训资料、操作说明、案例分析等内容及时上传到平台上。同时，会根据采购人的反馈和实际需求，对知识库的内容进行优化和整理，使其更加便于查找和使用。通过这种知识库持续更新的方式，可以为采购人提供一个便捷、高效的知识学习和交流平台。

### 3. 特殊售后问题响应时限

#### (1) 针对特殊问题制定时限

针对可能引发检测偏差或实验失效的试剂质量问题，已设立独立响应通道。该通道由专职技术协调员负责，一旦接到相关问题反馈，会即时介入处理，确保信息传递不延迟。专职技术协调员具备专业的知识和丰富的经验，能够快速判断问题的性质和严重程度，并采取相应的措施。

相关处置流程严格遵循国家对生物试剂安全管理的相关规定，在合理范围内执行闭环管理。从问题的发现、报告、处理到最终的结果反馈，都有明确的流程 and 责任人。同时，会对整个处理过程进行详细的记录，以便后续的查询和分析。

此外，还建立了应急物资储备库，确保在处理试剂质量问题时，能够及时提供所需的物资和设备。并且与多家生产商建立了合作关系，在必要时能够快速调配资源，保障检测工作的顺利进行。

根据试剂类型及其在检测流程中的关键程度，划分问题等级。对于一些关键试剂，如在动植物检疫、微生物检测等重要环节中使用的试剂，一旦出现问题，可能会对检测结果产生重大影响，因此将其列为高等级问题。当检测结果出现异常波动或无法复现时，视为一级紧急问题，立即触发最高响应级别。

响应时限依据问题等级动态调整，确保在最短时间内完成现场评估与替代方案部署。对于一级紧急问题，会在接到反馈后的第一时间安排专业人员赶赴现场进行评估，并在最短时间内制定出替代方案。对于其他等级的问题，也会根据具体情况，合理安排响应时间。

同时，会定期对检测结果进行分析和评估，及时发现潜在的问题，并提前采取措施进行预防。还会与采购人保持密切的沟通，了解他们在使用试剂过程中遇到的问题和需求，不断优化响应机制。

所有特殊问题响应过程均记录于服务管理系统，纳入月度服务质量考核指

标。服务管理系统会对每个问题的处理时间、处理结果等信息进行详细记录，方便进行统计和分析。通过对这些数据的分析，可以及时发现响应过程中存在的问题，并采取相应的措施进行改进。

未在规定时间内完成处置的事项将进行原因分析并提交整改报告，持续优化响应效率。对于因客观原因导致未能按时完成处置的事项，会进行详细的说明和解释，并制定相应的改进措施。对于因主观原因导致的延误，会对相关责任人进行严肃处理。

此外，还会定期对时效性考核机制进行评估和调整，确保其合理性和有效性。同时，会加强对员工的培训和教育，提高他们的责任意识和服务意识，确保能够在规定的时间内完成各项任务。

退换货申请需附完整证据材料，包括使用记录、环境温湿度记录、包装状态照片等，作为责任判定依据。这些证据材料能够帮助我们准确判断试剂出现问题的原因，是由于质量问题、使用不当还是其他原因造成的。

所有材料由专人审核，确保流程合规、证据充分，避免误判或拖延。审核人员具备专业的知识和经验，能够对证据材料进行准确的分析和判断。在审核过程中，会严格按照相关规定和流程进行操作，确保审核结果的公正性和准确性。

同时，会建立退换货申请的跟踪机制，及时向采购人反馈审核进度和结果。对于符合退换货条件的申请，会在最短时间内办理相关手续，并安排更换或退款。对于不符合条件的申请，会向采购人说明原因，并提供相应的解决方案。

退换货流程涉及仓储、物流、质检、商务等多个环节，已建立联动工作机制，各节点实行限时办结。在这个联动工作机制中，每个环节都有明确的职责和时间要求，确保整个退换货流程能够高效、顺畅地进行。

任何环节超时将自动预警并升级至项目负责人，防止流程停滞。项目负责人会及时协调各方面的资源，解决出现的问题，确保退换货流程能够按时完成。同时，会对超时情况进行详细的记录和分析，找出问题的根源，并采取相应的

措施进行改进。

此外，还会加强与各环节之间的沟通和协作，建立良好的合作关系。通过定期召开会议、分享信息等方式，提高工作效率和协同能力。同时，会对联动工作机制进行不断的优化和完善，确保其能够适应不断变化的市场需求和客户要求。

定期对退换货事件进行归类统计，识别高频问题类型与责任环节，形成改进清单。通过对历史数据的分析，可以了解到哪些类型的试剂容易出现质量问题，哪些环节容易出现延误，从而有针对性地采取措施进行改进。

通过预防性干预措施降低同类问题发生概率，提升整体服务稳定性。针对识别出的高频问题类型和责任环节，会制定相应的预防措施，如加强对试剂质量的检测、优化仓储和物流管理等。同时，会对改进措施的实施效果进行跟踪和评估，不断调整和完善措施。

此外，还会建立退换货数据分析的预警机制，当某类问题的发生率超过一定阈值时，会及时发出预警信号，提醒相关人员采取措施进行处理。通过这种方式，可以及时发现潜在的问题，避免问题的扩大化和恶化。

在梧州所指定区域设立专用应急储备库，存放常用生物类试剂耗材，覆盖主要品牌与型号。应急储备库的设立，能够确保在紧急情况下，能够及时提供所需的试剂耗材，保障检测工作的顺利进行。

库存数量维持在合理范围中，动态调整以匹配实际使用频率与季节性需求波动。会根据历史使用数据和市场需求情况，合理确定库存数量，并定期对库存进行盘点和调整。同时，会与生产商保持密切的沟通，确保在库存不足时能够及时补货。

此外，还会对应急储备库进行严格的管理，确保试剂耗材的质量和安全性。会定期对储备库的环境条件进行检查和维护，确保试剂耗材的储存条件符合要求。同时，会建立库存管理系统，对库存的出入库情况进行实时监控和管理。

依托供应链管理系统，对紧急订单进行智能路径规划与运力分配，最大限

度压缩配送时间。供应链管理系统能够根据订单的紧急程度、收货地址、库存情况等因素，自动规划最佳的配送路径和分配合适的运力资源。

系统具备实时跟踪功能，可向采购人提供预计到达时间精确到小时级的反馈。采购人可以通过系统随时了解订单的配送进度和预计到达时间，以便做好相应的准备工作。同时，系统还会对配送过程进行实时监控，确保订单能够按时、安全地送达。

此外，还会不断优化智能调度算法，提高配送效率和准确性。会根据实际运行情况和用户反馈，对算法进行调整和改进，确保能够更好地满足客户的需求。同时，会加强与物流合作伙伴的合作，共同提高配送服务质量。

针对重大活动保障、疫情应急检测等特殊情境，已制定专项应急预案，涵盖物资调配、人员值守、运输保障等内容。应急预案是在充分考虑各种可能出现的情况和风险的基础上制定的，具有很强的针对性和可操作性。

预案经内部演练验证，可在国家规定的范围内迅速启动并执行。会定期组织内部演练，检验应急预案的可行性和有效性。通过演练，能够发现预案中存在的问题和不足，并及时进行改进和完善。同时，会与相关部门和单位建立应急联动机制，确保在突发事件发生时能够迅速响应、协同作战。

此外，还会对应急预案进行动态管理，根据实际情况和形势的变化，及时对预案进行修订和更新。确保预案能够始终适应不断变化的需求和挑战，为保障检测工作的顺利进行提供有力的支持。

## **(2) 灵活应对复杂问题情况**

基于已有合作厂商数据库，构建试剂替代品技术性能比对模型，支持快速筛选符合检测要求的可替换产品。该模型综合考虑了试剂的灵敏度、特异性、重复性等关键指标，能够对不同品牌和型号的试剂进行全面、客观的评估。

比对结果包含关键指标如灵敏度、特异性、重复性等，确保替代方案科学可靠。通过对这些关键指标的比对和分析，可以为采购人提供准确的参考依据，

帮助他们选择最合适的替代试剂。

同时，会不断更新和完善合作厂商数据库和技术性能比对模型，确保能够及时获取最新的产品信息和技术数据。并且会与合作厂商保持密切的沟通和合作，共同推动试剂替代品的研发和应用。

对于需要原厂技术支持的问题，已建立常态化沟通渠道，可在24小时内组织远程会议或现场支援。常态化沟通渠道的建立，能够确保在遇到问题时，能够及时与原厂取得联系，并获得专业的技术支持。

协商过程全程留痕，确保责任清晰、结论可验证。在沟通和协商过程中，会对每一个环节进行详细的记录，包括会议内容、解决方案、责任人等。这些记录可以作为后续查询和验证的依据，确保问题得到妥善解决。

此外，还会建立跨厂商沟通协调的反馈机制，及时了解采购人对原厂技术支持的满意度和意见建议。根据反馈情况，不断优化沟通协调机制，提高服务质量和效率。

在引入替代品前，组织小样本试用与交叉验证，评估其在实际检测环境下的表现。小样本试用和交叉验证能够模拟实际检测过程，检验替代品的性能和可靠性。通过对试用结果的分析 and 评估，可以及时发现替代品存在的问题和不足，并进行相应的改进。

验证结果经双方确认后方可正式启用，杜绝盲目替换带来的风险。在确认验证结果时，会组织相关专家和技术人员进行审核和评估，确保替代品能够满足检测要求。同时，会与采购人进行充分的沟通和协商，听取他们的意见和建议。

此外，还会建立联合技术验证测试的档案管理制度，对每一次验证测试的过程和结果进行详细的记录和保存。这些档案可以作为后续查询和参考的依据，为产品的质量控制和技术改进提供有力的支持。

评审小组由资深技术工程师、质量管理人员与外部顾问组成，具备处理复杂技术争议的能力。这些成员都具有丰富的专业知识和实践经验，能够从不同

的角度对问题进行分析和判断。

成员均经过资质审查，确保专业背景与项目需求相匹配。在组建评审小组时，会对成员的资质和能力进行严格的审查和评估，确保他们能够胜任评审工作。同时，会根据项目的特点和需求，合理安排成员的分工和职责。

此外，还会建立专家评审小组的培训和考核机制，定期组织成员参加专业培训和学习，不断提高他们的业务水平和综合素质。同时，会对成员的工作表现进行考核和评价，激励他们积极履行职责，为解决复杂技术争议提供有力的支持。

对于超出常规流程的处置请求，设置分级审批机制，明确授权范围与决策链条。分级审批机制能够确保在处理特殊问题时，能够根据问题的严重程度和影响范围，合理地分配审批权限，提高决策的效率和准确性。

所有审批记录存档备查，保证流程透明、责任可溯。在审批过程中，会对每一个环节进行详细的记录，包括审批时间、审批人、审批意见等。这些记录可以作为后续查询和审计的依据，确保审批过程的公正性和合法性。

此外，还会建立例外审批权限的监督 and 评估机制，定期对审批情况进行检查和分析，及时发现存在的问题和不足，并采取相应的措施进行改进。同时，会根据实际情况和形势的变化，适时调整分级审批机制和授权范围，确保其能够适应不断变化的需求和挑战。

将每一起复杂问题的处理过程整理为标准化案例，纳入内部知识库。标准化案例包含了问题的描述、处理过程、解决方案、经验教训等内容，具有很强的参考价值和指导意义。

定期更新并培训服务团队，提升未来类似问题的应对能力。会定期对案例库进行更新和维护，确保案例的时效性和准确性。同时，会组织服务团队学习和研究案例库中的案例，从中吸取经验教训，提高他们处理复杂问题的能力和水平。

此外，还会建立案例库的分享和交流机制，鼓励服务团队成员之间分享自

己的经验和心得。通过这种方式，可以促进团队成员之间的学习和交流，共同提高服务质量和效率。

所有复杂问题均由项目总负责人统一指挥，各职能单元按指令分工协作，严禁越级汇报或自行处置。统一指挥调度制度能够确保在处理复杂问题时，能够形成一个高效、协调的工作团队，避免出现多头指挥、互相推诿的情况。

指挥链路清晰，响应指令直达执行端。项目总负责人会根据问题的性质和严重程度，制定明确的处理方案和指令，并及时传达给各职能单元。各职能单元会按照指令要求，迅速开展工作，确保问题得到及时解决。

此外，还会建立统一指挥调度制度的监督和考核机制，定期对各职能单元的工作表现进行检查和评估，确保他们能够严格按照指令要求执行。同时，会对项目总负责人的指挥能力和决策水平进行考核和评价，激励他们不断提高管理能力和领导水平。

复杂问题处理期间，每日定时向采购人反馈进展，包括已完成事项、待办事项及预计完成时间。每日进度通报机制能够让采购人及时了解问题的处理进度和情况，增强他们对服务的信任和满意度。

通报内容真实准确，不夸大也不隐瞒。在通报过程中，会对每一个事项进行详细的描述和说明，确保采购人能够清楚地了解问题的处理情况。同时，会对预计完成时间进行合理的评估和预测，避免出现延误或提前完成的情况。

此外，还会建立每日进度通报机制的反馈和沟通机制，及时听取采购人的意见和建议。根据反馈情况，不断调整和优化处理方案和进度安排，确保问题能够尽快得到解决。

每项复杂问题从受理到关闭全过程实行闭环管理，最终由采购人签字确认结案。闭环管理制度能够确保每一个问题都能够得到妥善解决，避免出现问题的反复和遗留。

闭环记录作为服务质量评价的重要依据，纳入年度绩效考核。在问题处理过程中，会对每一个环节进行详细的记录，包括问题的受理时间、处理过程、

解决方案、结案时间等。这些记录可以作为服务质量评价的重要依据，激励服务团队不断提高服务质量和效率。

此外，还会建立问题闭环管理制度的分析和改进机制，定期对闭环记录进行分析和总结，找出存在的问题和不足，并采取相应的措施进行改进。通过这种方式，可以不断优化服务流程和管理模式，提高服务水平和客户满意度。

### **(3) 提升服务特殊问题能力**

培训分为基础岗、进阶岗与专家岗三级，对应不同能力层级。分层培训体系能够根据服务团队成员的不同能力水平和岗位需求，提供有针对性的培训课程，提高培训的效果和质量。

课程内容结合实际工作场景设计，注重实操性与应变能力培养。培训课程会结合实际工作中遇到的问题和案例进行讲解和分析，让学员能够更好地理解和掌握所学知识和技能。同时，会通过模拟演练等方式，提高学员的实操能力和应变能力。

此外，还会建立分层培训体系的考核和评估机制，定期对学员的学习情况和培训效果进行检查和评估。根据考核结果，对学员进行分类和指导，确保他们能够不断提高自己的能力水平。

每季度组织一次特殊问题应急演练，模拟真实故障场景，检验团队反应速度与协作能力。模拟应急演练能够让服务团队成员在真实的环境中锻炼自己的应急处理能力和协作能力，提高团队的整体素质和战斗力。

演练后进行复盘总结，发现问题并立即整改。在演练结束后，会组织团队成员对演练过程进行复盘和总结，找出存在的问题和不足，并制定相应的整改措施。同时，会对整改情况进行跟踪和检查，确保问题得到彻底解决。

此外，还会建立模拟应急演练的评估和改进机制，定期对演练的效果和质量进行评估和分析。根据评估结果，调整演练的内容和方式，提高演练的针对性和实效性。

关键岗位人员必须持有相关职业资格证书或企业认证，确保具备合法执业能力。持证上岗制度能够保证关键岗位人员具备必要的专业知识和技能，为服务质量提供有力的保障。

证书信息在系统中备案，接受随时抽查。会将关键岗位人员的证书信息录入系统，并进行备案管理。同时，会定期对证书的有效性和真实性进行检查和核实，接受随时抽查。

此外，还会建立持证上岗制度的培训和考核机制，鼓励关键岗位人员不断学习和提高自己的专业水平。同时，会对证书过期或不符合要求的人员进行及时处理，确保关键岗位人员始终具备合法执业能力。

平台收录主流品牌试剂的技术参数、适用范围、储存条件、有效期管理规则等核心信息。试剂信息共享平台能够为服务团队成员提供全面、准确的试剂信息，方便他们在工作中进行查询和参考。

信息来源均为官方发布，确保权威性与一致性。平台上的信息均来自于试剂生产商的官方网站或其他权威渠道，确保信息的准确性和可靠性。同时，会定期对信息进行更新和维护，保证信息的时效性。

此外，还会建立试剂信息共享平台的查询和统计功能，方便相关人员随时了解试剂的使用情况和库存数量。根据查询和统计结果，合理安排试剂的采购和调配，提高试剂的利用效率。

系统可根据用户输入的症状描述，自动匹配可能原因并推荐处理建议。智能诊断辅助系统能够利用先进的技术和算法，对用户输入的症状进行分析和判断，快速找出问题的原因，并提供相应的处理建议。

系统持续迭代优化，基于实际案例不断丰富知识库。会根据实际工作中遇到的案例和问题，对系统的知识库进行不断的更新和完善。同时，会通过机器学习等技术，不断提高系统的诊断能力和准确性。

此外，还会建立智能诊断辅助系统的反馈和沟通机制，及时听取用户的意见和建议。根据反馈情况，对系统进行调整和优化，提高用户的满意度和使用

体验。

支持视频通话、屏幕共享、文件传输等功能，实现远程专家指导现场操作。远程协助功能能够让专家在远程对现场操作人员进行指导和支持，提高问题解决的效率和质量。

通信过程加密处理，保障信息安全。在远程协助过程中，会对通信内容进行加密处理，确保信息的安全性和保密性。同时，会建立远程协助的权限管理和审计机制，对远程协助的操作进行严格的控制和监督。

此外，还会建立远程协助功能的培训和推广机制，让更多的服务团队成员了解和掌握远程协助的使用方法和技巧。通过远程协助，提高服务团队的整体协作能力和应急处理能力。

每半年组织一次全面服务质量评审，邀请采购人代表参与，听取意见建议。定期服务质量评审能够全面、客观地评价服务团队的工作表现和服务质量，为改进服务提供科学的依据。

评审结果用于修订服务标准与流程规范。根据评审结果，会对服务标准和流程规范进行调整和完善，确保服务能够满足采购人的需求和期望。同时，会将评审结果反馈给服务团队成员，让他们了解自己的工作表现和存在的问题，并进行相应的改进。

此外，还会建立定期服务质量评审的跟踪和监督机制，对改进措施的执行情况进行检查和评估。确保改进措施能够得到有效落实，不断提高服务质量和客户满意度。

对重复性高、规则明确的处理环节，逐步引入自动化工具，减少人为误差。流程自动化升级能够提高工作效率和质量，降低人力成本和人为误差。通过引入自动化工具，将一些重复性高、规则明确的处理环节进行自动化处理，让服务团队成员能够将更多的时间和精力投入到复杂问题的处理中。

自动化流程经测试验证后上线，确保稳定可靠。在自动化流程上线前，会对其进行严格的测试和验证，确保其能够正常运行和稳定可靠。同时，会建立

自动化流程的监控和维护机制，及时发现和解决自动化流程中出现的问题。

此外，还会建立流程自动化升级的培训和推广机制，让服务团队成员了解和掌握自动化工具的使用方法和技巧。通过流程自动化升级，提高服务团队的整体工作效率和服务质量。

在每次问题解决后，向采购人发送简短满意度调查问卷，收集真实评价。客户满意度反馈机制能够及时了解采购人对服务的满意度和意见建议，为改进服务提供直接的依据。

调查结果作为服务改进的重要输入，直接关联团队绩效。会将客户满意度调查结果与服务团队的绩效挂钩，激励服务团队成员不断提高服务质量和客户满意度。同时，会根据调查结果，分析服务中存在的问题和不足，并采取相应的改进措施。

此外，还会建立客户满意度反馈机制的分析和处理功能，对调查结果进行深入的研究。找出服务中存在的共性问题 and 潜在需求，为服务的持续改进提供有力的支持。

## **（五）服务团队与资源**

### **1. 售后服务团队成员构成**

#### **（1）专业技术人员配备情况**

核心技术人员具备扎实的专业基础和丰富的实践经验，拥有五年以上试剂耗材技术支持经验。他们曾深度参与多个海关系统或第三方检测机构的试剂保障项目，对动植物检疫、微生物检测及快检类试剂的应用场景了如指掌，能精准识别并解决常见问题。

其工作经历全面且深入，涵盖试剂储存环境控制、有效期管理、开封后稳定性评估等关键环节。在试剂储存环境控制方面，能依据不同试剂特性，精准调控温度、湿度等条件，确保试剂质量稳定；在有效期管理上，建立了科学的监测体系，有效避免试剂过期使用；对于开封后试剂的稳定性评估，也有一套

成熟的方法。这使得他们具备独立应对突发性技术问题的能力，能够迅速制定解决方案，保障项目顺利进行。

此外，他们还积极参与行业内的技术交流活动，不断学习和掌握最新的技术动态，为项目提供更优质的技术支持。

技术人员高度重视自身能力的持续提升，每年至少参加两次由生产商或第三方机构组织的专业培训。这些培训内容丰富多彩，包括新产品特性说明、操作规程更新、安全风险预警等。通过参加培训，技术人员能够及时了解产品的最新发展动态，掌握最新的操作技能和安全知识，确保知识体系与产品发展同步。

每次培训结束后，技术人员会将培训记录详细归档备案。这些培训记录不仅是个人学习成长的见证，更是服务质量追溯的重要依据。评标委员会可通过查阅培训记录，对服务能力的可持续性进行全面审查，确保技术人员具备为项目提供长期优质服务的能力。

同时，公司还鼓励技术人员自主学习和研究，定期组织内部技术交流会议，分享学习心得和实践经验，共同提升团队的整体技术水平。

技术人员具备高效的技术支持响应能力，在接到采购人反馈后，可在2小时内完成初步响应。他们会迅速与采购人沟通，了解问题的具体情况，并提供远程指导或现场支援建议。通过远程指导，技术人员可以帮助采购人快速解决一些简单的问题，避免因技术力量不足而延误问题处理。

针对复杂问题，技术人员会充分发挥团队协作精神，联动生产商技术团队进行联合诊断。他们会共同分析问题产生的原因，制定详细的解决方案，形成闭环处理流程。在整个处理过程中，技术人员会及时向采购人反馈处理进度，确保采购人对问题处理情况了如指掌。通过这种方式，大大提升了问题解决效率，为项目的顺利进行提供了有力保障。

此外，技术人员还建立了问题案例库，对常见问题进行总结和分析，以便在今后的工作中能够更加快速、准确地解决类似问题。

## (2) 物流配送人员团队规模

所有配送人员均经过严格的专项培训，培训内容全面且专业，涵盖生物试剂特殊运输要求、温控设备操作、应急处置流程等。在生物试剂特殊运输要求方面，配送人员了解不同试剂的特性和运输注意事项，能够采取相应的防护措施，确保试剂在运输过程中的安全；在温控设备操作上，能够熟练掌握设备的使用方法，精准控制运输温度；对于应急处置流程，也有清晰的认识和实践经验，能够在突发情况下迅速采取有效措施。

培训合格后方可上岗作业，确保配送人员具备为项目提供优质服务的能力。培训记录会详细存档备查，便于对配送人员的培训情况进行跟踪和评估。

此外，公司还会定期组织配送人员进行复习和考核，巩固培训成果，提高配送人员的业务水平。

公司建立了科学合理的配送任务分配机制，根据订单紧急程度、试剂类型、目的地远近等因素，动态分配配送任务。对于紧急订单，会优先安排配送人员进行处理，确保试剂能够及时送达；对于不同类型的试剂，会根据其特性选择合适的运输方式和配送人员；对于目的地较远的订单，会提前规划好路线和运输时间，确保按时送达。

任务分配系统支持实时监控与调整，能够根据实际情况及时调整配送任务。通过实时监控运输车辆的位置、行驶速度等信息，系统可以及时发现异常情况并进行调整，确保配送路径最优，提高配送效率。

同时，公司还会与配送人员保持密切沟通，及时了解配送过程中遇到的问题，并提供必要的支持和帮助。

配送团队人员保持相对稳定，公司高度重视人员的在岗稳定性，将合同期间人员变动率控制在合理范围之内。这是因为频繁的人员更替会影响服务的连续性和质量，增加管理成本和风险。

为增强履约责任感，关键岗位人员签订长期服务协议。公司还为配送人员提供良好的工作环境和发展空间，关心员工的生活和工作需求，提高员工的满

意度和忠诚度。同时，建立完善的绩效考核体系，对表现优秀的员工给予奖励，激励员工长期为公司服务。

此外，公司还会定期对人员在岗稳定性进行评估和分析，及时发现问题并采取措施解决，确保配送团队的稳定运行。

运输过程中，温控运输设备严格按照试剂要求控制温度，确保试剂质量稳定。设备具备高精度的温度传感器和控制系统，能够实时监测和调节温度，当温度超出设定阈值时，系统会自动报警并触发应急响应。

异常记录会完整保存，这些记录是质量问题排查的重要依据之一。通过对异常记录的分析，可以找出问题产生的原因，采取相应的改进措施，避免类似问题再次发生。

同时，公司会定期对温控运输设备进行维护和保养，确保设备的正常运行。加强对设备操作人员的培训，提高他们的操作技能和应急处理能力。

公司利用智能调度系统结合实时路况信息，制定最优配送路线。该系统能够综合考虑交通流量、道路状况、运输时间等因素，为每辆车规划出最合理的路线，减少途中停留时间，提高配送效率。

系统支持动态调整，当遇到突发交通状况时，能够及时重新规划路线，确保车辆能够按时送达。通过实时监控车辆的行驶情况，系统可以及时发现异常并进行调整，保障配送任务的顺利完成。

此外，公司还会与交通部门保持密切沟通，及时了解路况信息，为车辆调度和路线规划提供更准确的依据。

每辆车均配备完善的应急物资，包括备用电源、保温箱、应急通讯设备等，以应对突发断电、设备故障等情况。备用电源可以确保在车辆断电时，温控设备能够继续正常运行；保温箱可以在设备故障时，暂时保持试剂的温度稳定；应急通讯设备则方便配送人员在遇到紧急情况时及时与公司取得联系。

应急物资会定期检查，确保随时可用。公司会制定详细的应急物资检查计划，安排专人负责检查和维护，保证应急物资的性能和质量。

同时，公司还会组织配送人员进行应急演练，提高他们的应急处理能力，确保在突发情况下能够迅速、有效地应对。

每批次试剂在出库前，会由专人进行严格的质量复核。复核内容包括产品批号、有效期、包装完整性等，确保符合合同约定要求。在复核产品批号时，会仔细核对与订单信息是否一致；对于有效期，会检查是否满足采购人使用的有效期不低于产品实际出厂有效期的2/3的要求；对于包装完整性，会检查包装是否有破损、变形等情况。

复核记录与出库单一同归档，这些记录是产品质量追溯的重要依据。通过查阅复核记录，可以了解每批次试剂的质量情况，及时发现问题并采取措施解决。

此外，公司还会加强对复核人员的培训和管理，提高他们的责任心和业务水平，确保复核工作的准确性和可靠性。

运输过程中的温湿度、震动频率等数据通过物联网设备实时采集，并传输至中央监控平台。这些数据可以实时反映试剂的运输环境状况，便于及时发现异常情况并采取措施。

数据保存周期不少于12个月，满足审计要求。通过对历史数据的分析，可以总结运输过程中的规律和问题，为优化运输方案提供依据。

同时，中央监控平台会配备专业的监控人员，实时关注数据变化，当发现异常时及时通知配送人员采取相应措施。加强对物联网设备的维护和管理，确保数据采集的准确性和可靠性。

货物到达后，由采购人现场验收。采购人会仔细检查包装是否完好、标签是否清晰、温度是否正常等，确认无误后签字确认。签收单是售后服务启动的法律依据，具有重要的法律效力。

若采购人在验收过程中发现问题，可立即启动退换货程序。公司会及时响应采购人的需求，安排专人处理退换货事宜，确保采购人的权益得到保障。

此外，公司还会加强与采购人的沟通和协调，及时了解采购人的意见和建

议，不断改进服务质量。

### （3）售后管理人员职责分工

售后管理人员将售后服务总体目标细化为可量化的阶段性指标，如响应及时率、问题解决率、客户满意度等。这些指标明确了服务的具体要求和标准，便于对服务质量进行评估和考核。

定期召开例会，在例会上，管理人员会检查各项指标的执行情况，及时发现并推动整改。通过例会，团队成员可以交流工作经验和心得，共同探讨解决问题的方法，提高团队的协作效率和工作水平。

同时，售后管理人员还会根据实际情况对服务目标和指标进行调整和优化，确保目标的合理性和可行性。

售后管理人员作为采购人与生产商、技术团队、物流团队之间的枢纽，承担着信息高效传递的重要职责。在日常工作中，他们会及时将采购人的需求和反馈传达给相关团队，同时将生产商、技术团队和物流团队的信息反馈给采购人，确保各方信息对称，避免误解与延误。

对于重大事项，售后管理人员会及时向采购人通报进展情况，保持信息透明度。这有助于增强采购人对公司的信任，提高客户满意度。

此外，售后管理人员还会积极协调各方资源，解决工作中出现的问题和矛盾，确保项目顺利进行。

在发生批量质量问题或重大交付延误等突发事件时，售后管理人员会迅速启动应急预案。他们会组织专项工作组，明确各成员的职责和任务，迅速开展处置工作。

指挥流程清晰，责任明确，确保响应迅速、处置得当。在应急处置过程中，售后管理人员会密切关注事件的发展动态，及时调整处置方案，确保问题得到妥善解决。

同时，售后管理人员还会对突发事件进行总结和分析，找出问题产生的原

因，采取相应的预防措施，避免类似事件再次发生。

公司每月开展一次服务质量评估，综合工单完成率、客户反馈、内部自查结果等多个维度进行打分。这种全面的评估方式能够客观、准确地反映服务质量的实际情况。

评估报告提交管理层审阅，管理层会根据评估结果制定改进措施，推动服务质量的持续提升。通过定期评估和改进，公司能够不断优化服务流程，提高服务效率和质量。

同时，公司还会将评估结果与员工的绩效考核挂钩，激励员工积极提高服务质量。

公司对所有问题实行“发现—登记—处理—验证—归档”五步闭环管理。在发现问题后，会及时进行登记，明确问题的性质和严重程度；然后安排专人进行处理，制定解决方案并跟踪落实；处理完成后，会进行验证，确保问题得到彻底解决；最后将处理结果归档，以备后续查阅和参考。

未完成项在系统中标注预警，提醒相关人员及时处理。通过限时整改，确保问题得到及时解决，避免问题积累和扩大化。

此外，公司还会定期对问题闭环管理机制进行评估和优化，提高管理效率和效果。

考核结果与个人绩效紧密挂钩，对于表现优秀的员工，公司会给予相应的奖励，如奖金、晋升机会等；对于不合格的员工，会进行再培训或岗位调整。

这种考核机制强化了全员服务意识，促使员工不断提高自身素质和业务能力，保障服务质量稳定。通过激励和约束相结合的方式，激发员工的工作积极性和主动性，提高团队的整体战斗力。

同时，公司还会根据考核结果对管理制度和流程进行优化和完善，不断提高管理水平。

公司采用标准化电子档案系统进行文档管理，该系统支持多终端访问与权限控制，确保信息安全性与可读性。不同用户可以根据权限访问相应的档案信

息，有效防止信息泄露。

系统具备自动备份功能，能够定期对档案数据进行备份，防止数据丢失。即使遇到突发情况，如系统故障、自然灾害等，也能及时恢复数据，保障档案的完整性和可用性。

此外，公司还会定期对电子档案系统进行维护和升级，提高系统的性能和稳定性。加强对档案管理人员的培训，提高他们的操作技能和管理水平。

所有档案保存期限不少于合同履行期结束后的两年，重要事件档案永久保存。这样的归档期限设置能够满足公司长期发展和管理的需要，为公司的决策提供有力的支持。

查阅档案需经授权审批，审批流程严格规范。在审批过程中，会详细记录访问行为，包括访问时间、访问人员、访问内容等，防止越权操作。

同时，公司还会建立档案查阅记录数据库，方便对查阅情况进行统计和分析。加强对档案查阅过程的监督和管理，确保档案的安全和保密。

在评标、审计、监察等场景下，公司可快速调取所需档案，为相关工作提供完整的证据链。档案调用流程高效便捷，能够满足紧急情况下的使用需求。

档案调用记录完整，这些记录是责任追溯的重要依据。通过查阅调用记录，可以了解档案的使用情况和流向，确保档案的使用合规、合法。

此外，公司还会定期对档案调用情况进行审计和检查，发现问题及时整改，提高档案管理的规范性和安全性。

## 2. 团队成员职责分工

### （1）明确各岗位具体职责

项目经理负责接收采购人提出的售后请求，并将其统一录入服务管理系统。如此一来，可确保每项诉求都能做到有据可查、可追溯。在接收到售后请求后，项目经理会对问题类型进行初步分类，并且按照紧急程度和影响范围划分优先级。这一举措能为后续的处理工作提供明确的依据，使得售后问题能够按照合

理的顺序得到解决。通过对问题的有效分类和优先级划分，可提高售后处理的效率和针对性，更好地满足采购人的需求。

在录入售后请求时，会详细记录请求的各项信息，包括提出时间、具体问题描述等。对于问题类型的分类，会依据问题的性质，如技术故障、产品质量问题等进行区分。在划分优先级时，会综合考虑问题对采购人工作的影响程度以及紧急程度。例如，对于影响到采购人正常业务开展的紧急问题，会将其列为高优先级，优先进行处理。

同时，项目经理还会定期对服务管理系统中的售后请求进行梳理，检查是否存在遗漏或未处理的情况。对于已处理的请求，会进行跟进，确保问题得到彻底解决。通过这些措施，可保证售后请求的处理过程规范、有序，提高服务质量和采购人的满意度。

当出现质量问题或退换货需求时，项目经理会牵头组织生产厂商、仓储、物流等部门协同处理。这一过程中，项目经理会推动责任主体的明确和流程的推进，确保各个环节紧密配合，高效解决问题。为了避免因沟通不畅导致响应延迟，项目经理会建立多部门联动机制。在该机制下，各部门之间能够及时、准确地传递信息，提高工作效率。

在组织跨部门协同处理问题时，项目经理会首先明确各部门的职责和任务，制定详细的工作计划。对于生产厂商，会要求其对产品质量问题进行分析和处理；对于仓储部门，会协调其做好退换货产品的接收和存储工作；对于物流部门，会安排其及时运输产品。在整个过程中，项目经理会保持与各部门的密切沟通，及时了解工作进展情况，解决出现的问题。

多部门联动机制会规定各部门的沟通方式和时间节点，确保信息的及时传递。例如，会建立定期的沟通会议，让各部门汇报工作进展和遇到的问题。同时，还会设立专门的沟通渠道，方便各部门在遇到紧急情况时能够及时联系。通过这些措施，可提高跨部门协作的效率，确保问题能够得到快速、有效的解决。

项目经理会对售后服务各环节的执行情况进行全面检查，重点核查响应时效、处理结果与客户满意度。通过检查响应时效，可确保售后问题能够在规定的时间内得到响应和处理；核查处理结果，可保证问题得到彻底解决；关注客户满意度，则能了解采购人对服务的评价和需求。一旦发现偏差，项目经理会及时纠正，并形成闭环整改记录。这一过程包括对问题的分析、制定整改措施、实施整改以及对整改效果的验证。

在检查售后服务各环节时，项目经理会制定详细的检查标准和流程。对于响应时效，会规定在接到售后请求后的多长时间内必须进行首次响应和处理；对于处理结果，会要求达到一定的质量标准，如问题得到彻底解决、采购人对处理结果满意等。在发现偏差后，会深入分析原因，找出问题所在。如果是因为人员操作不规范导致的问题，会对相关人员进行培训和教育；如果是流程存在缺陷，会对流程进行优化和改进。

形成闭环整改记录后，会对整改情况进行跟踪和评估。通过持续优化服务流程，可提高售后服务的质量和效率，更好地满足采购人的需求。同时，还会定期对服务质量监督工作进行总结和分析，不断完善监督机制，确保售后服务始终保持在较高的水平。

项目经理负责所有售后相关文件的整理与归档工作，这些文件包括问题描述、处理方案、验收记录、沟通凭证等。通过对这些文件的整理和归档，可确保档案完整、可查，满足合同履行与审计要求。在整理文件时，会按照一定的分类标准进行，如按照问题类型、时间顺序等进行分类。对于处理方案，会详细记录问题的分析过程、采取的措施以及最终的处理结果。

在归档文件时，会采用电子化和纸质化相结合的方式进行存储。电子化存储方便文件的查询和管理，可提高工作效率；纸质化存储则可作为备份，确保文件的安全性。同时，会建立完善的文件检索系统，方便在需要时能够快速找到所需的文件。对于沟通凭证，会记录沟通的时间、方式、内容等信息，以便在需要时能够进行追溯和查询。

项目经理还会对售后相关数据进行管理和分析。通过对数据的分析，可了解售后服务的质量和效率，发现存在的问题和潜在的风险。例如，通过分析问题类型的分布情况，可了解哪些类型的问题比较常见，从而有针对性地采取措施进行改进。通过对处理时间的分析，可评估售后团队的工作效率，是否需要人员进行调整或流程优化。

技术支持人员在接到采购人关于试剂配制、储存条件、有效期管理等方面的咨询后，会在2小时内作出书面或电话回复。在回复过程中，答复内容会严格依据生产商提供的技术参数与操作指南，以确保准确性。对于试剂配制的咨询，技术支持人员会详细说明试剂的成分、配制方法以及注意事项。在说明配制方法时，会按照正确的步骤进行讲解，包括试剂的用量、混合顺序等。

对于储存条件的咨询，会根据不同试剂的特性，提供合适的储存温度、湿度等条件。同时，会提醒采购人注意储存环境的稳定性，避免因环境变化影响试剂的质量。在解答有效期管理的咨询时，会向采购人解释如何判断试剂的有效期，以及在有效期内如何正确使用试剂。技术支持人员会定期对生产商提供的技术参数与操作指南进行更新和学习，确保自己掌握的知识是最新、最准确的。

在回复咨询时，会使用通俗易懂的语言，让采购人能够轻松理解。如果采购人对回复内容有疑问，技术支持人员会进一步进行解释和说明，直到采购人完全明白为止。通过及时、准确的回复，可帮助采购人正确使用试剂，提高工作效率和质量。

技术支持人员对采购人反馈的试剂失效、检测结果异常等问题，会开展初步原因排查工作。在排查过程中，会首先排除人为操作失误因素。例如，会询问采购人在使用试剂时是否按照正确的操作流程进行，是否存在操作不当的情况。若确认存在产品性能不符情形，技术支持人员会立即启动退换货流程并通知项目经理。

在排查原因时，会采用多种方法进行。会对试剂的储存条件进行检查，看

是否符合要求；会对检测设备进行检查，看是否存在故障。同时，会对试剂的使用记录进行查看，了解试剂的使用情况。如果发现是产品性能问题，会详细记录问题的表现和相关信息，为后续的处理提供依据。

在启动退换货流程时，会按照规定的程序进行操作。会填写退换货申请单，注明问题的原因和相关情况。同时，会与仓储部门和物流部门进行沟通，安排试剂的退换货事宜。通知项目经理时，会准确传达问题的情况和处理进展，以便项目经理能够及时做出决策和安排。

技术支持人员还会对排查过程和结果进行记录，形成故障分析报告。该报告可作为后续处理和改进的参考，有助于提高产品质量和售后服务水平。

技术支持人员会根据采购人的实际需求，组织线上或现场培训。培训内容主要讲解试剂特性、保存方法及常见问题应对措施。在培训过程中，会覆盖不同类别试剂，确保培训内容的适用性与可操作性。对于试剂特性的讲解，会介绍试剂的成分、作用原理、适用范围等。在介绍作用原理时，会用简单易懂的方式进行解释，让采购人能够理解。

对于保存方法的培训，会详细说明不同试剂的储存条件，如温度、湿度、光照等要求。同时，会提醒采购人注意保存环境的稳定性，避免因保存不当影响试剂的质量。在讲解常见问题应对措施时，会列举一些常见的问题，如试剂失效、检测结果异常等，并提供相应的解决办法。培训方式会根据实际情况选择线上或现场培训。线上培训具有方便、快捷的特点，可让采购人在不同的地点参加培训；现场培训则具有互动性强的优势，可让技术支持人员与采购人进行面对面的交流和指导。

在培训过程中，会采用多种教学方法，如讲解、演示、案例分析等。通过实际操作演示，可让采购人更加直观地了解试剂的使用方法和注意事项。在培训结束后，会对采购人进行考核，了解他们对培训内容的掌握情况。同时，会收集采购人的反馈意见，以便对培训内容和方式进行改进。

技术支持人员会定期收集采购人反馈的技术问题，并将其汇总形成技术问

题清单。之后，会将该清单提交至生产商进行评估。在收集问题时，会详细记录问题的具体情况，包括问题的表现、出现的频率等。对于生产商的评估结果，会及时关注并进行反馈。如果生产商提出了改进建议或解决方案，会将其传达给采购人。

根据最新反馈信息，技术支持人员会动态更新内部技术手册与常见问题解答库。在更新技术手册时，会将新的技术知识和操作方法添加进去，确保技术手册的内容始终保持最新。在更新常见问题解答库时，会将新出现的问题和对应的解决办法添加进去，方便技术支持人员和采购人查询。

技术支持人员会建立一个反馈机制，鼓励采购人及时反馈技术问题。同时，会定期对技术问题清单进行整理和分析，了解问题的分布情况和发展趋势。通过对技术资料的及时更新，可提高技术支持人员的服务水平和解决问题的能力，更好地满足采购人的需求。

此外，技术支持人员还会对更新后的技术资料进行审核和验证，确保其准确性和可靠性。在更新技术手册和常见问题解答库后，会进行测试和评估，看是否能够满足实际工作的需求。

仓储物流人员在收到采购人退回的试剂耗材后，会第一时间核对产品名称、批次号、数量及包装完整性。这一核对过程至关重要，可确保退回的试剂耗材信息准确无误。在核对产品名称时，会仔细查看试剂的标签，确认与采购人退回的信息一致。对于批次号，会进行详细记录，以便后续查询和追溯。在核对数量时，会认真清点试剂的数量，确保与退回清单相符。

在检查包装完整性时，会查看包装是否有破损、变形等情况。如果发现包装存在问题，会进一步检查试剂是否受到影响。确认无误后，仓储物流人员会办理入库手续，并将退回的试剂耗材移交至质量管理部门进行进一步判定。在办理入库手续时，会按照规定的流程进行操作，包括填写入库单、记录入库时间等。

仓储物流人员会建立退换货接收与检验的记录档案，对每一次的退换货情

况进行详细记录。记录内容包括退回时间、产品信息、检验结果等。这一记录档案可作为后续查询和统计的依据，有助于了解退换货的情况和原因。同时，会定期对退换货接收与检验工作进行总结和分析，发现存在的问题并及时进行改进。

在移交试剂耗材至质量管理部门时，会确保交接过程的规范和准确。会将相关的记录和信息一并移交，以便质量管理部门能够全面了解情况。

仓储物流人员会根据历史售后数据与采购人使用频率，在梧州市本地仓库保持一定比例的常用试剂耗材库存。这一举措能够确保在发生退换货或补发需求时，可在48小时内完成重新配送。通过对历史售后数据的分析，能够了解不同试剂耗材的使用情况和退换货频率。对于使用频率较高的试剂耗材，会适当增加库存数量。

在保持库存时，会严格按照试剂的储存条件进行管理，确保试剂的质量不受影响。会定期对库存进行盘点，检查试剂的数量和质量。如果发现库存不足或试剂存在质量问题，会及时进行补货或处理。在接到退换货或补发需求后，仓储物流人员会迅速行动，按照规定的流程进行操作。会在第一时间准备好所需的试剂耗材，并安排物流配送。

在配送过程中，会选择合适的运输方式和运输工具，确保试剂能够安全、及时地送达采购人手中。同时，会对配送过程进行跟踪，及时了解试剂的运输情况。仓储物流人员会与采购人保持沟通，告知其配送的进度和预计到达时间。通过这些措施，可提高服务的响应速度和质量，满足采购人的需求。

此外，仓储物流人员还会根据实际情况，对库存管理策略进行调整和优化。会关注市场动态和采购人的需求变化，及时调整库存数量和种类，以提高库存管理的效率和效益。

仓储物流人员会确保所有补发或更换试剂均通过专车直送方式运输，并且全程温控记录可查，以确保符合生物类试剂运输要求。在选择专车时，会考虑车辆的性能和温控设备的情况，确保车辆能够满足试剂运输的条件。在运输过

程中，会实时监控温度和湿度等环境参数，确保其在规定的范围内。

配送时间会严格控制在合同约定范围内，不得因物流环节延误影响采购人正常工作安排。在安排配送时，会根据采购人的地址和交通情况，合理规划运输路线和时间。会提前与采购人沟通，确定合适的配送时间。如果遇到特殊情况导致配送时间可能延误，会及时通知采购人，并说明原因和预计的到达时间。

仓储物流人员会建立配送时效控制的管理制度，对配送过程进行严格的监督和考核。会记录每次配送的时间、运输情况等信息，以便进行分析和总结。对于配送过程中出现的问题，会及时进行处理和改进。通过这些措施，可提高配送的时效和质量，保障采购人的正常使用。

同时，仓储物流人员还会与供应商和生产商保持密切的沟通，确保试剂的供应能够及时跟上，避免因供应不足导致配送延误。

仓储物流人员会采用具备温湿度实时监测功能的运输工具，对配送过程中的环境参数进行连续采集。一旦环境参数超出设定阈值，系统会自动报警并触发应急处置流程，以确保产品安全。在选择运输工具时，会对其温湿度监测功能进行严格的检测和验证，确保其能够准确、可靠地采集环境参数。

在运输过程中，会安排专人对环境参数进行实时监控。如果发现参数异常，会立即采取措施进行处理。会调整运输工具的温控设备，或者选择合适的地点进行临时存放，以确保试剂的质量不受影响。应急处置流程会包括详细的操作步骤和责任分工，确保在出现问题时能够迅速、有效地进行处理。

仓储物流人员会对运输过程中的环境参数数据进行记录和分析。通过对数据的分析，可了解运输过程中的环境变化情况，发现潜在的问题和风险。同时，会根据分析结果对运输方案进行优化和改进，提高运输的安全性和可靠性。会定期对运输工具的温湿度监测功能进行维护和校准，确保其准确性和稳定性。

此外，仓储物流人员还会与采购人保持沟通，及时向其反馈运输过程中的情况。如果出现异常情况，会及时告知采购人，并说明采取的措施和预计的影响。

## (2) 确保工作任务合理分配

会将售后问题划分为技术咨询、质量异议、退换货申请、补发需求四类，并分别指派至对应专业岗位处理。这样做能够确保每类问题由具备相应知识背景的人员承接，避免无效转接。对于技术咨询问题，会派给技术支持人员处理，因为他们具备专业的技术知识，能够准确解答采购人的疑问。

在处理质量异议问题时，会安排有质量检测和分析经验的人员进行处理。他们能够对产品质量进行评估和判断，并提出合理的解决方案。对于退换货申请问题，会由仓储物流人员和相关管理人员共同处理，确保退换货流程的顺利进行。在处理补发需求问题时，仓储物流人员会负责准备和配送所需的试剂耗材。

在派单过程中，会根据问题的紧急程度和复杂程度进行排序。对于紧急且复杂的问题，会优先安排经验丰富的人员进行处理。同时，会建立问题跟踪机制，对每个问题的处理进度进行实时监控。通过按问题类型分级派单，可提高售后问题的处理效率和质量，更好地满足采购人的需求。

此外，还会定期对派单情况进行总结和分析，根据实际情况对派单规则进行调整和优化。

根据采购人所在地及历史服务频次，会合理调配本地服务团队资源，以减少跨区域响应距离。梧州所作为重点服务单位，会配置专职对接人员，保障服务响应速度。对于服务频次较高的区域，会增加服务人员的数量，并配备必要的设备和物资。

在调配资源时，会综合考虑地理位置、交通情况等因素。对于距离本地仓库较远的区域，会提前储备一定数量的试剂耗材，以确保能够及时满足采购人的需求。专职对接人员会与梧州所保持密切的沟通，及时了解其需求和问题。在接到服务请求后，能够迅速做出响应，并协调相关人员进行处理。

同时，会建立一个服务资源数据库，记录每个区域的服务情况和资源配置情况。通过对数据库的分析，可了解资源的使用效率和需求分布情况，为资源

的优化调配提供依据。按地域分布优化资源投放，可提高服务的及时性和有效性，增强采购人的满意度。

此外，还会根据实际情况对资源投放策略进行调整和改进，以适应不断变化的服务需求。

在重大节假日或采购高峰期前，会提前预判服务压力，并临时增派支援力量，确保服务能力不下降。在预判服务压力时，会参考历史数据和市场趋势，分析可能出现的服务需求增长情况。对于可能出现的服务高峰，会制定相应的应对方案。

在增派支援力量时，会从其他部门或分支机构调配人员。会对增派人员进行培训，使其熟悉服务流程和要求。在服务高峰结束后，会恢复常规配置，保持人力资源弹性。这样做既能满足服务高峰时期的需求，又能避免人力资源的浪费。

会建立一个人力配置动态调整机制，根据实际的服务需求和业务量变化，及时调整人力配置。会定期对人力配置情况进行评估和分析，了解人员的工作负荷和服务效率。通过动态调整人力配置，可提高团队的应变能力和服务质量。

此外，还会关注员工的工作状态和满意度，合理安排工作任务和休息时间，确保员工能够保持良好的工作状态。

通过信息化系统对每项任务的受理时间、处理状态、预计完成时间进行可视化展示。这样一来，管理人员可实时掌握任务积压情况，并及时进行干预调度。在信息化系统中，会对任务进行详细的记录和分类。对于每个任务，会显示其当前的处理状态，如待处理、处理中、已完成等。

管理人员可以通过系统随时查看任务的进度和相关信息。如果发现任务积压情况严重，会及时调整人员配置或优化处理流程。在任务处理过程中，责任人会及时更新任务的状态和处理进度。系统会自动记录这些信息，并进行实时更新。

通过任务进度可视化管理，可提高任务处理的透明度和效率。同时，也方

便了管理人员对团队工作的监督和管理。会定期对任务进度可视化管理系统进行评估和优化，确保其功能的稳定性和可靠性。

此外，还会根据实际情况对可视化展示的内容和方式进行调整，以更好地满足管理人员的需求。

所有参与本项目售后服务的人员，其学历、职称、从业经历均会在系统中备案，接受采购人抽查。这样做可确保资质信息真实有效，未发现伪造或冒用情形。在备案过程中，会对人员的相关证书和资料进行严格审核。对于学历证书，会通过相关渠道进行验证，确保其真实性。

对于职称证书，会检查其颁发机构和有效期。对于从业经历，会要求提供相关的工作证明和业绩材料。通过这些审查措施，可筛选出具备专业能力和经验的人员参与项目。会建立一个人员资质档案库，对人员的资质信息进行集中管理和维护。

在档案库中，会记录人员的基本信息、资质证书、培训情况等。会定期对人员的资质进行更新和复审，确保其始终符合项目的要求。通过人员专业资质审查，可提高团队的整体素质和服务水平，为项目的顺利实施提供保障。

此外，还会对审查结果进行公示，接受采购人的监督和评价。

会定期开展岗位能力评估，识别人员短板，并制定个性化培训计划。评估结果将用于岗位调整或轮岗安排，以确保人岗匹配度持续达标。在评估过程中，会从专业知识、技能水平、工作态度等多个方面对人员进行综合评价。对于专业知识的评估，会通过考试或实际操作进行考核。

在评估技能水平时，会观察人员在实际工作中的表现。对于工作态度的评估，会参考同事和采购人的评价。根据评估结果，会确定人员的优势和不足。对于存在短板的人员，会制定针对性的培训计划，帮助他们提升能力。

在岗位调整或轮岗安排时，会根据人员的能力和特长，将其安排到更合适的岗位上。通过岗位适配性评估机制，可提高人员的工作效率和满意度，促进团队的协同发展。

此外，还会定期对评估机制进行优化和改进，确保其科学性和公正性。

会组织团队成员参加跨职能协作演练，提升在复杂售后场景下的协同效率。在演练过程中，会强化“一个客户、一套方案”的服务理念，杜绝推诿现象。会设计多种典型售后场景，如快检试剂失效、微生物试剂污染、动植物检疫试剂过期等。各岗位按角色参与，测试流程衔接与反应速度。

在演练中，会模拟真实的售后问题处理过程，让团队成员在实践中提高协作能力。通过跨岗位协作，团队成员能够更好地理解彼此的工作内容和需求，提高沟通效率。会安排技术人员轮岗至仓储或物流岗位，让他们了解上下游运作逻辑。

这有助于增强共情意识，提升协作意愿。在轮岗过程中，技术人员能够亲身体验其他岗位的工作，发现问题并提出改进建议。通过跨岗位协作能力培养，可提高团队的整体战斗力和服务质量。

此外，还会对演练结果进行总结和分析，不断完善协作流程和方法。

会将任务完成率、平均响应时间、客户满意度等指标纳入绩效考核体系。任务分配会与绩效结果联动，激励人员主动高效履职。对于任务完成率指标，会根据任务的难度和重要程度设定合理的目标值。在考核过程中，会严格按照目标值进行评估。

对于平均响应时间指标，会要求人员在规定的时间内对采购人的请求做出响应。在考核客户满意度时，会通过问卷调查、电话回访等方式收集采购人的反馈意见。根据绩效结果，会对表现优秀的人员进行奖励，对未达到目标的人员进行辅导和改进。

通过绩效指标与任务挂钩，可激发人员的工作积极性和责任感。同时，也能促使人员不断提高工作质量和效率。会定期对绩效考核体系进行评估和调整，确保其公平性和有效性。

此外，还会将绩效考核结果与人员的职业发展相结合，为人员提供更多的晋升机会和发展空间。

所有售后请求在受理后1小时内完成首次响应，确保采购人知晓已收到诉求。响应内容包含问题编号、责任人、预计处理周期等基本信息。在接到售后请求后，相关人员会立即进行响应。在首次响应时，会明确告知采购人问题已被受理，并提供问题编号，方便采购人后续查询。

会向采购人说明负责处理该问题的责任人是谁，让采购人能够清楚知道与谁对接。同时，会根据问题的类型和复杂程度，预估一个合理的处理周期，并告知采购人。在首次响应过程中，会使用规范、专业的语言与采购人沟通。

会及时记录采购人的反馈意见，以便后续处理。通过首响应时限控制，可提高采购人的满意度和信任度。会定期对首响应情况进行检查和评估，确保所有售后请求都能在规定时间内得到响应。

此外，还会对首响应的内容和方式进行优化，使其更加清晰、准确地传达信息。

在任务进入处理中阶段后，系统会设置三级预警机制：提前24小时、12小时、6小时发出提醒。预警信息会推送至负责人及主管，确保及时跟进。当任务接近关键节点时，系统会自动触发预警。提前24小时的预警，可让负责人有足够的时间进行准备和安排。

提前12小时的预警，会提醒负责人加快处理进度，确保任务能够按时完成。提前6小时的预警，会对负责人形成紧迫感，促使其集中精力解决问题。在预警信息中，会详细说明任务的当前状态、剩余时间以及需要注意的事项。

负责人和主管在收到预警信息后，会及时查看任务进展情况，并采取相应的措施。通过关键节点预警机制，可有效避免任务延误，提高工作效率。会定期对预警机制进行检查和维护，确保其正常运行。

此外，还会根据实际情况对预警时间和方式进行调整，以更好地满足任务管控的需求。

任何任务超过预定完成时间未结案，系统会自动生成异常报告并上报至项目经理。项目经理会组织专题会议分析原因，并提出整改措施。在系统生成异

常报告时，会详细记录任务的相关信息，包括任务的受理时间、预计完成时间、实际进展情况等。

在专题会议上，会对任务超期的原因进行深入分析。可能的原因包括人员安排不合理、技术难题、外部因素影响等。针对不同的原因，会提出相应的整改措施。如果是人员安排不合理，会调整人员配置；如果是技术难题，会组织专家进行攻关。

通过超期任务强制上报，可及时发现和解决任务执行过程中的问题，避免问题积累和扩大。会对整改措施的执行情况进行跟踪和监督，确保问题得到彻底解决。

此外，还会对超期任务的情况进行统计和分析，总结经验教训，避免类似问题的再次发生。

每月会生成售后任务处理时间统计表，分析平均响应时长、解决周期分布等情况。基于数据分析结果，会优化任务分配逻辑与资源配置。在统计售后任务处理时间时，会记录每个任务的受理时间、首次响应时间、解决时间等信息。

通过对这些时间数据的分析，可了解售后团队的工作效率和服务质量。对于平均响应时长，可评估团队的响应速度；对于解决周期分布，可了解不同类型任务的处理难度和时间差异。根据分析结果，会对任务分配逻辑进行调整。

对于处理时间较长的任务，会安排更有经验的人员处理；对于处理时间较短的任务，会合理分配给其他人员。同时，会根据任务的需求和资源的使用情况，优化资源配置。通过时间数据统计与分析，可不断提高团队的工作效率和服务水平。

此外，还会将时间数据统计与分析的结果与绩效考核相结合，激励人员提高工作效率。

### **(3) 提高团队协作工作效率**

在任务移交过程中，必须填写《交接记录表》，注明交接事项、当前状态、

注意事项及责任人。这样做可确保交接过程的规范和信息的完整，禁止口头交接或信息缺失传递。《交接记录表》会详细记录任务的相关信息，包括任务的名称、编号、交接时间等。

在填写交接事项时，会明确说明任务的具体内容和要求。对于当前状态，会描述任务的进展情况，如已完成的部分和未完成的部分。在填写注意事项时，会提醒接手人员需要关注的问题和可能遇到的困难。责任人会在表上签字确认，表明对交接内容的认可和负责。

通过填写《交接记录表》，可避免因交接不清导致的工作失误和延误。同时，也方便了后续的查询和追溯。会定期对《交接记录表》进行整理和归档，确保其安全和可查。

此外，还会对跨岗位交接标准进行培训和宣传，让团队成员都能熟悉和遵守该标准。

所有涉及采购人的售后信息，会统一录入共享平台，实现多方实时可见。这一举措能够避免因信息不对称造成重复沟通或误解。在共享平台上，会对售后信息进行分类和整理，方便不同岗位的人员查询和使用。对于采购人的基本信息，会记录其名称、联系方式等。

对于售后问题的信息，会记录问题的具体情况、处理进度等。各岗位人员可以根据自己的权限，在共享平台上查看和更新相关信息。在信息录入时，会确保信息的准确性和及时性。如果出现信息变更，会及时在平台上进行更新。

通过信息同步机制，可提高团队成员之间的沟通效率和协作效果。同时，也方便了对售后信息的管理和分析。会定期对共享平台进行维护和优化，确保其稳定运行。

此外，还会对团队成员进行信息同步机制的培训，让他们能够熟练使用共享平台。

对于复杂或争议性问题，会组织技术、仓储、物流三方人员召开联合评审会，共同制定解决方案。评审结论经签字确认后执行，这样可增强决策的权威

性。在联合评审会上，三方人员会从各自的专业角度对问题进行分析和讨论。

技术人员会从技术层面提出解决方案；仓储人员会考虑库存和物流的可行性；物流人员会关注运输和配送的问题。通过充分的沟通和交流，三方人员会达成共识，制定出最佳的解决方案。评审结论会以书面形式记录下来，并由参与评审的人员签字确认。

在执行过程中，会明确各方的责任和任务，确保解决方案能够得到有效落实。通过联合评审机制，可提高问题解决的效率和质量，避免因单方面决策导致的失误和风险。

此外，还会对联合评审机制的效果进行评估和总结，不断完善评审流程和方法。

每季度会开展一次跨岗位协作满意度调查，收集一线人员对协作流程的意见建议。根据反馈结果，会优化协作规则，提升整体协同效能。在调查过程中，会设计详细的问卷，涵盖协作流程的各个方面。

会询问一线人员对跨岗位沟通、任务交接、信息共享等方面的满意度。对于不满意的地方，会要求他们提出具体的改进建议。根据调查结果，会对协作规则进行分析和评估。如果发现某个环节存在问题，会及时进行调整和优化。

在优化协作规则时，会充分考虑一线人员的实际需求和工作情况。通过协作质量评价机制，可不断提高团队的协作水平和工作效率。

此外，还会将协作质量评价结果与绩效考核相结合，激励团队成员积极参与协作和改进。

所有售后任务会通过系统自动派发至对应责任人，接收方需在规定时间内完成签收。若未签收任务，系统将自动升级至上级管理人员。在系统中，会根据任务的类型和责任人的权限，将任务准确地派发给相应人员。

责任人在收到任务后，可通过系统查看任务的详细信息，包括任务的要求、预计完成时间等。在规定时间内完成签收，可表明责任人已经知晓任务并开始准备处理。如果责任人未按时签收任务，系统会自动将任务升级至上级管理人

员。

上级管理人员会对任务进行重新分配或督促责任人尽快签收。通过任务在线派发与签收，可提高任务分配的效率和准确性，确保任务能够及时得到处理。

此外，还会对系统进行定期维护和升级，确保其功能的稳定性和可靠性。

责任人须在每个处理节点完成后即时更新任务状态，系统会自动生成时间戳。这确保了管理层可随时掌握最新进展。在任务处理过程中，责任人会按照任务的流程和要求，逐步完成各个处理节点。

在完成每个节点后，会及时在系统中更新任务状态。系统会自动记录更新的时间，并生成时间戳。管理层可以通过系统随时查看任务的当前状态和处理进度。如果发现任务进展缓慢或出现问题，会及时进行干预和协调。

通过实时状态更新机制，可提高任务处理的透明度和效率。同时，也方便了管理层对团队工作的监督和管理。会定期对实时状态更新机制进行评估和优化，确保其能够准确反映任务的实际情况。

此外，还会对责任人进行培训，让他们熟悉系统的操作和状态更新的要求。

所有与采购人之间的沟通记录，包括邮件、电话、微信等，均会上传至系统归档。这样做可防止因沟通遗漏引发纠纷。在与采购人沟通时，会使用规范的方式进行记录。对于邮件沟通，会保存邮件的正文和附件；对于电话沟通，会记录通话的时间、内容等。

对于微信沟通，会保存聊天记录的截图。将这些沟通记录上传至系统后，会进行分类和整理，方便后续的查询和使用。在需要查询沟通记录时，可通过系统快速定位到相关记录。

通过电子化沟通记录留存，可提高沟通的可追溯性和准确性。同时，也为解决纠纷提供了有力的证据。会定期对系统中的沟通记录进行备份，确保其安全性和完整性。

此外，还会对团队成员进行培训，让他们养成及时上传沟通记录的习惯。

会提供移动端应用，支持现场人员随时查看任务、上传照片、填写处理意

见。这一功能可提升外勤人员工作效率与响应敏捷度。现场人员可以通过移动端应用登录系统，查看自己的任务列表。

在执行任务过程中，若遇到问题或需要提供相关资料，可随时上传照片。同时，还可以在移动端填写处理意见，及时反馈任务的进展情况。通过移动端应用，现场人员无需回到办公室即可完成任务的操作和沟通。

这大大提高了工作效率，缩短了响应时间。会对移动端应用进行优化和维护，确保其不同设备和网络环境下都能稳定运行。

此外，还会对现场人员进行移动端应用的培训，让他们能够熟练使用该应用。

会设计多种典型售后场景，如快检试剂失效、微生物试剂污染、动植物检疫试剂过期等。各岗位人员会按角色参与，测试流程衔接与反应速度。在模拟训练前，会详细介绍每个场景的背景和要求。

各岗位人员会根据自己的职责和角色，在模拟场景中进行操作和应对。对于快检试剂失效场景，技术人员会进行故障排查和分析；仓储人员会准备更换的试剂；物流人员会安排运输。通过模拟训练，可检验团队成员之间的协作能力和流程的顺畅性。

在训练过程中，会观察团队成员的反应速度和协作效果。对于表现优秀的团队和个人，会进行表扬和奖励；对于存在问题的地方，会及时进行纠正和指导。通过情景模拟训练，可提高团队在实际工作中的应对能力和协同效率。

此外，还会定期更新模拟场景，以适应不断变化的售后需求。

会安排技术人员轮岗至仓储或物流岗位，让他们了解上下游运作逻辑。这样做可增强共情意识，提升协作意愿。在轮岗过程中，技术人员会深入参与仓储或物流岗位的工作。

他们会学习如何管理库存、安排物流配送等。通过亲身体验，技术人员能够更好地理解其他岗位的工作难度和需求。这有助于增强他们的共情意识，在后续的协作中能够更加主动地配合其他岗位。

同时，轮岗也能让技术人员从不同的角度看待问题，提出更全面的解决方案。在轮岗结束后，会组织交流分享活动，让轮岗人员将自己的体验和收获分享给其他成员。通过角色互换体验，可促进团队成员之间的相互理解和协作。

此外，还会根据实际情况安排其他岗位人员进行角色互换，以提高整个团队的协作能力。

每次演练结束后，会评估任务处理总时长、信息传递准确率、问题解决率等关键指标。并形成评估报告用于后续培训改进。在评估任务处理总时长时，会记录从任务开始到结束的整个时间。

对于信息传递准确率，会检查信息在团队成员之间传递的过程中是否出现错误或遗漏。在评估问题解决率时，会统计成功解决的问题数量占总问题数量的比例。根据评估结果，会分析团队在协作过程中存在的优势和不足。

对于优势方面，会总结经验并进行推广；对于不足方面，会制定针对性的改进措施。评估报告中会详细记录评估的过程和结果，以及改进的建议和计划。通过协同效率评估，可不断提高团队的协作水平和工作效率。

此外，还会将协同效率评估结果与绩效考核相结合，激励团队成员积极提高协作能力。

会将成功解决复杂售后问题的案例整理成册，作为内部学习材料推广。这有助于树立标杆，引导团队向高标准看齐。在整理案例时，会详细记录问题的背景、处理过程和最终结果。

会分析案例中团队成员的协作方式和解决问题的思路。将这些案例分享给团队成员，让他们学习和借鉴。在学习过程中，会组织讨论和交流活动，让成员们发表自己的看法和体会。

通过优秀协作案例推广，可激发团队成员的积极性和创造力。同时，也能让团队成员了解到协作的重要性和有效方法。会定期更新案例集，加入新的优秀案例。

此外，还会对推广效果进行评估和反馈，根据实际情况调整推广的方式和

内容。

### 3. 服务团队具备资源

#### (1) 库存资源保障供应需求

根据历史采购数据与使用频率分析，我对高频消耗试剂实行安全库存管理，保持至少30天用量的常备库存。通过对高频消耗试剂的需求预测和动态管理，确保能够及时满足采购人的需求。

对于快检类试剂，设定动态补货阈值，低于阈值即启动紧急采购流程，确保供应不断档。

实时监测库存数量，当库存低于阈值时，系统自动发出预警；

立即启动紧急采购流程，与供应商沟通补货事宜，确保在最短时间内完成补货。

同时，会定期对高周转率试剂的库存情况进行评估和调整，根据实际使用情况优化库存水平。加强与供应商的合作，建立稳定的供应链体系，提高补货效率和可靠性。通过这些措施，保障高周转率试剂的供应稳定性，为检测工作提供有力支持。

储备量不低于采购人近半年平均月用量的1.5倍，以应对突发性需求或供应链中断风险。在储备过程中，会严格按照试剂的储存要求进行管理，确保试剂的质量和有效期。

定期对特殊试剂的储备情况进行检查和评估，根据实际需求和市场情况调整储备量。与供应商保持密切沟通，及时了解试剂的供应情况和价格变化，确保储备计划的有效性和经济性。通过专项储备机制，为采购人提供稳定的特殊试剂供应保障。

我公司部署智能库存管理系统，对库存数量、有效期、存放位置进行实时监控，异常状态自动报警。该系统能够及时发现库存中的问题，如库存短缺、有效期临近等，为库存管理提供及时的信息支持。

系统每日生成库存报表，支持导出与审计，确保账实相符，符合政府采购项目对物资管理的要求。库存报表详细记录了库存的动态变化情况，为管理人员提供了决策依据。

同时，会对库存状态实时监控系统进行定期维护和升级，确保系统的稳定性和准确性。加强对库存管理人员的培训，提高其操作技能和管理水平，确保库存管理工作的高效进行。通过库存状态实时监控，提高库存管理的效率和准确性，为采购人提供更优质的服务。

我公司建立替代品准入机制，新引入品牌需提供完整技术参数、检测报告及用户反馈资料，经内部评审通过后方可纳入备选清单。该机制确保了替代品的质量和性能符合要求，为采购人提供更多的选择。

首次使用前须完成小批量试用，确认性能稳定、兼容性强后方可正式启用。在小批量试用过程中，会对替代品的各项性能指标进行严格测试，确保其能够满足实际使用需求。

同时，会对替代品的供应商进行评估和管理，确保其具备良好的信誉和供应能力。定期对备选清单进行更新和优化，淘汰不符合要求的替代品，引入更优质的产品。通过替代品筛选与验证流程，为采购人提供更优质、更合适的产品选择，提高采购的性价比和满意度。

在出现供应紧张时，我公司可跨渠道调配库存资源，优先保障重点试剂品类的供应连续性。跨渠道调度协调机制能够充分利用各渠道的库存资源，提高资源利用效率。

调度指令由项目负责人统一签发，执行过程全程留痕，确保合规可控。在调度过程中，会严格按照规定的流程和标准进行操作，确保调度工作的准确性和有效性。

同时，会加强与各渠道供应商的沟通和协调，及时了解库存情况和供应能力。建立应急响应机制，在出现紧急情况时能够迅速做出反应，保障重点试剂品类的供应。通过跨渠道调度协调机制，提高供应保障能力，为采购人的检测

工作提供有力支持。

我公司与主要供应商签订应急采购协议，明确在紧急情况下可缩短交货周期至72小时内完成发货。应急采购绿色通道能够在紧急情况下快速获取所需物资，保障检测工作的正常进行。

协议中包含价格浮动上限与不可抗力免责条款，兼顾效率与成本控制。价格浮动上限确保了在紧急采购过程中不会出现价格过高的情况，不可抗力免责条款则保障了双方的合法权益。

同时，会定期对应急采购协议进行评估和调整，根据实际情况优化协议条款。加强与供应商的合作，提高应急采购的响应速度和可靠性。通过应急采购绿色通道，为采购人提供更加灵活、高效的采购服务，应对突发情况的能力得到进一步提升。

我公司系统自动识别每批次试剂的剩余有效期，按月生成效期分布图谱，用于优化采购计划与库存结构。效期动态跟踪机制能够及时发现临近有效期的试剂，为库存管理和采购决策提供依据。

发现集中到期风险时，立即启动清仓或调拨方案，避免损失。例如，可以将临近有效期的试剂调配至使用速度较快的部门或项目，或者与供应商协商进行退货或换货处理。

同时，会定期对效期动态跟踪机制进行评估和优化，提高系统的准确性和可靠性。加强对库存管理人员的培训，提高其对效期管理的重视程度和操作技能。通过效期动态跟踪机制，有效降低了库存积压和浪费的风险，提高了库存管理的效益。

对即将到期的试剂，我公司由技术团队评估是否仍可用于非关键检测项目，如可行则定向调配至低敏感度任务。技术团队会根据试剂的性质、有效期和使用要求等因素进行综合评估，确保调配的合理性和安全性。

无法使用的，按照环保要求进行无害化处理，全过程记录备案。在无害化处理过程中，会严格遵守相关的环保法规和标准，确保处理过程不对环境造成

污染。

同时，会定期对临期试剂的处置情况进行总结和分析，寻找问题的根源，采取相应的措施进行改进。加强与供应商的沟通和合作，争取更好的退换货政策，减少临期试剂的产生。通过临期试剂处置流程，规范了临期试剂的管理，降低了安全风险和环境影响。

我公司每月开展一次库存健康度评估，综合分析库存周转率、临期比例、缺货率等指标，形成评估报告并提交管理层。库存健康度评估制度能够全面、客观地反映库存的状况和管理水平，为决策提供依据。

评估结果作为调整采购策略与资源配置的重要依据，持续优化供应体系。根据评估结果，管理层可以决定是否调整采购计划、库存水平或供应商选择等，以提高库存管理的效率和效益。

同时，会定期对库存健康度评估制度进行评估和改进，不断完善评估指标和方法。加强对评估结果的应用和跟踪，确保调整措施能够得到有效执行。通过库存健康度评估制度，实现了库存管理的科学化、规范化和精细化，提高了企业的竞争力和服务水平。

## **(2) 物流资源确保交付及时**

对于梧州市市范围内客户，我公司承诺自订单确认后48小时内完成送达，特殊情况不超过72小时。这一承诺是基于对自身物流配送能力的充分评估和信心，确保能够及时满足采购人的需求。

配送时间精确到小时级，支持在系统中查询实时位置与预计到达时间，提升透明度。采购人可以通过系统随时了解配送进度，做好接收准备。

为了确保配送时效，会建立高效的物流调度体系，合理安排配送路线和时间。加强与配送人员的沟通和管理，提高其服务意识和效率。同时，对特殊情况进行预案制定和演练，确保在遇到突发情况时能够迅速做出反应，保障配送时效。通过配送时效承诺机制，提高了物流服务的质量和客户满意度。

我公司所有配送车辆安装GPS定位装置与温湿度传感器，数据实时上传至管理平台，异常情况自动报警。运输过程全程监控能够及时发现运输中的问题，如车辆故障、温度异常等，为保障货物安全提供有力支持。

运输途中若发生温度偏离或延迟，系统将触发应急响应流程，及时通知相关人员处理。例如，如果温度偏离试剂的储存要求，会立即调整车辆的制冷或加热设备，确保试剂在适宜的环境下运输。

同时，会定期对运输过程全程监控系统进行维护和升级，确保设备的正常运行和数据的准确性。加强对运输人员的培训，提高其对异常情况的处理能力。通过运输过程全程监控，提高了运输的安全性和可靠性，为采购人提供更优质的物流服务。

我公司推行电子签收制度，采购人可通过移动端完成收货确认，系统自动生成签收凭证并归档。电子签收制度提高了签收的效率和准确性，避免了传统签收方式可能出现的问题。

签收信息与物流轨迹关联，形成完整交付链条，便于后期追溯与审计。通过这种方式，能够清晰了解货物的运输和交付过程，为质量追溯和问题排查提供有力支持。

同时，会对电子签收系统进行定期维护和升级，确保系统的稳定性和安全性。加强对采购人的培训，提高其对电子签收制度的认知和使用能力。通过交付签收闭环管理，提高了物流管理的规范化和信息化水平，为企业的发展提供了有力保障。

我公司设立紧急订单绿色通道，接单后立即启动优先级调度，跳过常规排队环节，确保第一时间安排出库与派送。紧急订单优先处理流程能够在紧急情况下迅速响应采购人的需求，保障检测工作的正常进行。

处理过程全程记录，确保可审计、可追溯。记录内容包括订单接收时间、调度时间、出库时间、派送时间等，为后续的查询和评估提供依据。

同时，会定期对紧急订单优先处理流程进行评估和优化，提高响应速度和

处理效率。加强对相关人员的培训，提高其应急处理能力。通过紧急订单优先处理流程，为采购人提供更加高效、可靠的物流服务，应对突发情况的能力得到进一步提升。

我公司具备公路、航空等多种运输方式衔接能力，对远距离或急需试剂可启用空运模式，压缩运输时间。多式联运衔接能力能够根据不同的运输需求选择最合适的运输方式，提高运输效率。

与本地机场货运部门建立合作关系，可实现当日达或次日达。通过与机场货运部门的紧密合作，能够确保货物在最短时间内到达目的地。

同时，会对多式联运衔接能力进行不断优化和完善，提高运输的协调性和可靠性。加强对运输过程的监控和管理，确保货物的安全和及时交付。通过多式联运衔接能力，为采购人提供更加灵活、高效的物流解决方案，满足其多样化的运输需求。

一旦发生配送延误、破损或错发，我公司立即启动应急处置程序，2小时内完成原因分析与补救措施制定。应急处置程序能够迅速响应配送异常情况，减少对采购人的影响。

补货或更换产品在48小时内完成重新配送，最大限度减少对采购人工作的影响。

立即对问题进行调查，确定原因和责任；

根据情况采取补货、更换产品或其他补救措施；

在48小时内完成重新配送，确保采购人能够及时使用所需试剂。

同时，会定期对应急处置程序进行演练和评估，提高应急处置能力和效率。加强对配送人员的培训，提高其对异常情况的处理能力和服务意识。通过配送异常应急处置，为采购人提供更加可靠的物流服务，保障其工作的正常进行。

我公司所有客户反馈的问题在24小时内完成初步回应，72小时内给出解决方案。客户反馈闭环处理机制能够及时响应客户的需求，提高客户满意度。

涉及配送责任的，由专人跟进整改并回访确认，确保问题真正闭环。在跟

进整改过程中，会对问题进行深入分析，制定切实可行的改进措施，并跟踪落实情况。

同时，会定期对客户反馈进行总结和分析，寻找问题的根源和规律，采取相应的措施进行改进。加强对配送服务质量的监督和管理，提高服务水平。通过客户反馈闭环处理机制，建立了良好的客户沟通和问题解决机制，为企业的发展奠定了坚实的基础。

我公司配送人员统一着装、佩戴工牌，遵守文明服务规范，不得擅自更改交付地点或私自代签。配送人员行为规范能够提高服务的规范性和专业性，树立良好的企业形象。

违规行为一经查实，将予以通报并追究责任，维护企业服务形象。通过严格的管理和监督，确保配送人员遵守行为规范，提供优质的服务。

同时，会定期对配送人员进行培训和教育，提高其服务意识和业务水平。建立激励机制，对表现优秀的配送人员进行奖励，激发其工作积极性。通过配送人员行为规范，提高了物流服务的质量和效率，为企业的发展提供了有力支持。

我公司将配送准时率、客户评分、事故率等指标纳入绩效考核体系，与个人薪酬挂钩。配送绩效考核制度能够激励配送人员提高工作效率和服务质量，确保物流配送工作的顺利进行。

年度表现优秀者给予奖励，连续两年不达标者调离岗位，保障服务队伍稳定性与责任感。通过绩效考核制度，能够选拔出优秀的配送人员，优化服务队伍结构。

同时，会定期对绩效考核制度进行评估和调整，根据实际情况优化考核指标和权重。加强对绩效考核结果的应用和反馈，为配送人员提供明确的工作目标和改进方向。通过配送绩效考核制度，提高了物流服务的管理水平和竞争力，为企业的发展创造了良好的条件。

### **(3) 信息资源提升服务质量**

采购人可通过平台提交售后服务申请，系统自动生成工单编号并分配责任人，确保每项诉求有据可查。服务请求在线受理机制提高了服务请求的处理效率和透明度，方便采购人及时获得帮助。

工单处理进度实时更新，支持推送提醒，避免遗漏。采购人可以通过平台随时了解工单的处理情况，及时掌握服务进度。

同时，会对服务请求在线受理机制进行不断优化和完善，提高系统的稳定性和可靠性。加强对责任人的管理和监督，确保工单能够及时、有效地处理。通过服务请求在线受理机制，为采购人提供更加便捷、高效的服务渠道，提升了服务质量和客户满意度。

我公司构建涵盖常见问题解答、操作视频、技术文档、案例解析等内容的知识库，供采购人自助查阅。服务知识库建设能够为采购人提供丰富的技术支持和帮助，减少重复咨询压力。

知识库内容定期更新，确保信息准确有效，减少重复咨询压力。会组织专业人员对知识库进行维护和管理，及时更新和补充内容。

同时，会对知识库的使用情况进行统计和分析，了解采购人的需求和关注点，针对性地优化知识库内容。加强对采购人的宣传和培训，提高其对知识库的认知和使用能力。通过服务知识库建设，为采购人提供了一个便捷的学习和交流平台，提升了服务的质量和效率。

基于平台积累的服务数据，我公司开展使用趋势分析、故障类型统计、响应时效评估等工作，为服务优化提供数据支撑。数据分析与决策支持能够深入了解服务的运行情况和存在的问题，为服务优化提供科学依据。

分析结果用于改进库存结构、调整服务流程，提升整体响应效能。例如，根据使用趋势分析结果，可以合理调整库存水平，避免库存积压或缺货；根据故障类型统计结果，可以针对性地加强对某些环节的管理和维护。

同时，会定期对数据分析与决策支持工作进行评估和总结，不断完善分析方法和指标体系。加强对分析结果的应用和跟踪，确保调整措施能够取得实际

效果。通过数据分析与决策支持，实现了服务管理的科学化和精细化，提高了企业的竞争力和服务水平。

我公司根据角色设置不同访问权限，采购人仅能查看自身订单与服务记录，管理人员可进行全局操作。用户权限分级管理能够确保数据的安全性和保密性，防止信息泄露。

权限变更需审批备案，杜绝越权操作风险。在权限变更过程中，会严格按照规定的流程和标准进行操作，确保变更的合法性和安全性。

同时，会定期对用户权限进行检查和评估，根据实际情况调整权限设置。加强对用户的培训和教育，提高其对数据安全的认识和重视程度。通过用户权限分级管理，建立了完善的数据安全管理体系，为企业的发展提供了有力保障。

我公司部署异地备份系统，每日自动备份关键数据，灾难发生后可在4小时内恢复核心服务功能。系统灾备与恢复能力能够确保在遇到突发情况时，数据的安全性和业务的连续性。

定期开展灾备演练，确保应急预案切实可行。在灾备演练过程中，会模拟各种突发情况，检验应急预案的有效性和可操作性。

同时，会对异地备份系统进行定期维护和升级，确保备份数据的完整性和可用性。加强对灾备演练结果的分析 and 总结，不断完善应急预案。通过系统灾备与恢复能力，为企业的信息化建设提供了可靠的保障，降低了因数据丢失或系统故障带来的风险。

我公司严格遵循《个人信息保护法》等相关法律法规，对涉及采购人信息的数据进行脱敏处理。隐私保护与合规管理能够确保采购人的个人信息安全，维护其合法权益。

所有数据使用均在授权范围内，不用于其他商业用途，保障客户隐私权益。在数据使用过程中，会明确告知采购人数据的使用目的和范围，并获得其授权。

同时，会建立健全数据安全管理制度，加强对数据处理过程的监督和管理。定期对数据安全情况进行评估和检查，及时发现和解决问题。通过隐私保护与

合规管理，建立了良好的信任关系，为企业的可持续发展奠定了基础。

我公司将免费维保期、响应时间、退换货流程等核心服务承诺在平台首页公示，确保采购人清晰知晓。服务承诺公示机制能够提高服务的透明度和可信度，增强采购人的信任。

承诺内容与合同条款一致，不作夸大或模糊表述。在公示过程中，会严格按照合同条款进行准确、清晰的表述，避免产生歧义。

同时，会定期对服务承诺进行评估和检查，确保承诺能够得到有效执行。加强对服务承诺的宣传和推广，提高采购人的认知度和关注度。通过服务承诺公示机制，建立了良好的服务形象，为企业的发展创造了有利条件。

在平台中设置服务进度看板，采购人可直观查看当前工单所处阶段，如已接收、已核实、处理中、已完成等。服务进度可视化展示能够让采购人及时了解服务的进展情况，提高满意度。

每个阶段均有明确时间节点，便于监督与评估。通过明确的时间节点，能够确保服务按时完成，提高服务效率。

同时，会对服务进度可视化展示系统进行不断优化和完善，提高展示的准确性和及时性。加强对服务进度的跟踪和管理，确保服务能够按照计划顺利进行。通过服务进度可视化展示，为采购人提供了一个透明、高效的服务环境，提升了服务质量和客户体验。

我公司每季度向采购人提交一次综合服务报告，内容包括服务次数、响应时效、问题解决率、客户满意度等关键指标。定期服务报告报送能够让采购人全面了解服务的质量和效果，为评估和决策提供依据。

报告格式规范，数据真实可靠，作为履约评价的重要依据。在报告编制过程中，会严格按照规定的格式和要求进行，确保数据的准确性和可靠性。

同时，会对服务报告的内容进行深入分析和总结，找出存在的问题和不足，提出改进措施和建议。加强与采购人的沟通和交流，根据采购人的反馈意见及时调整服务策略和方法。通过定期服务报告报送，提高了服务的透明度和责任

感，促进了服务质量的不断提升。

## （六）服务质量保障措施

### 1. 建立服务质量监督机制

#### （1）制定监督考核具体标准

为确保本项目服务质量，对每批次配送试剂耗材的有效期进行严格核验是关键。我公司会严格把控，确保自验收合格之日起至采购人使用结束期间，试剂耗材的有效期不低于出厂有效期的三分之二。这一规则作为核心考核项，将被纳入月度服务质量评估。在每月的评估中，会对每一批次试剂耗材进行审查，未达标的批次将被详细记录。一旦发现有未达标的情况，会立即触发整改流程，要求相关责任人查明原因并采取有效措施进行整改，以保证后续配送的试剂耗材都能符合有效期要求。

同时，为了保证考核的公正性和准确性，会建立专门的有效期管理台账，对每一批次试剂耗材的出厂日期、有效期、验收日期等信息进行详细记录。在月度评估时，会根据台账信息进行逐一核对，确保每一批次试剂耗材都能满足有效期合规性要求。此外，还会定期对有效期管理台账进行审计，防止出现数据造假等情况。通过这些措施，确保产品有效期合规性考核规则能够得到有效执行，为采购人提供高质量的试剂耗材。

我公司深知退换货处理时效对服务质量的重要性，因此会从采购人提出退换货申请到完成处理闭环的时间节点进行全程追踪。设置不超过72小时的响应时限与10个工作日内完成处置的办理时限，以确保能够及时响应采购人的需求。在实际操作中，当采购人提出退换货申请后，客服人员会在第一时间记录申请信息，并及时反馈给相关部门。相关部门会在72小时内与采购人取得联系，了解具体情况，并制定相应的处理方案。

处理时效数据会按月统计，作为服务质量考核的关键组成部分。每月会对退换货处理时效数据进行分析，找出存在的问题和不足，并及时采取措施进行

改进。对于处理时效不达标的情况，会对相关责任人进行问责，以提高工作效率和服务质量。同时，还会定期对退换货处理流程进行优化，减少不必要的环节，提高处理时效。通过建立退换货处理时效评估机制，不断提升服务质量，增强采购人的满意度。

针对采购人提出的售后咨询或技术问题，我公司要求在接到请求后2小时内完成首次响应，90%以上问题在24小时内得到有效解决。这一考核基准将被纳入季度考核，以确保服务团队能够及时、有效地响应采购人的需求。在实际工作中，会建立专门的售后咨询和技术问题处理平台，客服人员会在接到请求后2小时内与采购人取得联系，了解问题的具体情况，并及时反馈给相关技术人员。

相关技术人员会在24小时内对问题进行分析和处理，并将处理结果反馈给采购人。对于未能在24小时内解决的问题，会及时向采购人说明情况，并给出预计解决时间。如果响应达标率低于基准值，会启动内部复盘与改进措施。会组织相关人员对问题进行深入分析，找出原因，并制定相应的改进措施。同时，还会对服务团队进行培训，提高他们的业务能力和服务水平。通过设定服务响应达标率考核基准，不断提升服务质量，为采购人提供更好的服务。

每月初，我公司会对上月所有售后服务事件进行全面的归档分析。分析内容包括问题类型、处理时长、客户反馈等方面。通过对这些数据的分析，可以了解服务过程中存在的问题和不足，为后续的改进提供依据。在分析过程中，会对每一个售后服务事件进行详细的记录和分类，以便于统计和分析。

完成分析后，会形成详细的自评报告。自评报告将提交至质量管理小组审核，质量管理小组会对报告中的内容进行认真审核，提出意见和建议。根据审核意见，会对服务流程进行优化和改进，提高服务质量。同时，自评报告也将作为后续服务质量改进的重要参考依据，为不断提升服务水平提供有力支持。

每季度末，由项目管理团队牵头，联合仓储、物流、客服等部门开展跨部门联合评审。评审内容覆盖服务流程完整性、问题闭环率、客户满意度调查结果等关键环节。在评审过程中，各部门会对本季度的工作进行总结和汇报，分

享工作中的经验和问题。

同时，会对服务流程进行全面的审查，确保服务流程的完整性和合理性。对于发现的问题，会及时进行整改和优化。此外，还会对客户满意度调查结果进行分析，了解采购人的需求和意见，为提升服务质量提供方向。通过跨部门联合评审，实现各部门之间的信息共享和协同合作，提高服务质量和效率。

为了保证评审的公正性和客观性，会制定详细的评审标准和流程。在评审过程中，会严格按照标准和流程进行操作，确保评审结果的准确性和可靠性。同时，会对评审结果进行公示，接受各部门和采购人的监督。

考核结果会向管理层定期汇报，作为服务团队绩效分配、资源调配的重要参考。管理层会根据考核结果，对表现优秀的团队和个人进行奖励，对表现不佳的团队和个人进行辅导和改进。对于连续两季度排名靠后的服务单元，会实施专项辅导，深入分析问题所在，制定针对性的改进措施。

必要时会调整岗位职责，优化人员配置，以提高服务单元的工作效率和服务质量。同时，会建立考核结果反馈机制，将考核结果及时反馈给服务团队和个人，让他们了解自己的工作表现和存在的问题。根据反馈意见，服务团队和个人会进行自我反思和改进，不断提升自己的业务能力和服务水平。

当出现重大服务延误、批量质量问题或采购人书面反馈集中投诉时，自动触发考核标准复审程序。这是为了确保考核标准能够及时适应服务过程中出现的新情况和新问题。在复审过程中，会组织相关人员对考核标准进行全面的审查和评估，并根据实际情况进行调整和完善。

复审结果经项目负责人确认后生效，确保机制具备应变能力。同时，会将复审结果及时通知相关部门和人员，让他们了解考核标准的变化情况，并按照新的考核标准进行工作。通过建立考核标准更新触发条件，保证考核标准的科学性和有效性，为提升服务质量提供有力保障。

任何考核标准的修改需由项目管理组提出建议，经质量管理部门审核，报分管领导批准后方可实施。这一审批流程是为了确保考核标准的修订能够经过

严格的审核和把关，保证修订后的考核标准更加科学、合理。在提出建议时，项目管理组会对修订的原因和必要性进行详细说明，并提供相关的数据和案例支持。

质量管理部门会对建议进行认真审核，评估修订对服务质量和管理工作的影响。分管领导会根据审核结果进行最终决策。修订内容同步更新至服务操作手册，确保全员知悉。同时，会对相关人员进行培训，让他们熟悉新的考核标准和操作流程。通过规范标准修订审批流程，保证考核标准的修订能够有序进行，为服务质量的提升提供制度保障。

通过年度总结会议对全年考核机制运行情况进行系统评估，识别冗余或失效条款。在年度总结会议上，会组织相关人员对考核机制的各项指标、流程和方法进行全面的回顾和分析。通过分析，找出考核机制中存在的问题和不足，为后续的优化提供依据。

基于评估结论推动机制迭代升级，提升管理科学性与适应性。会根据评估结果，对考核机制进行调整和完善，去除冗余或失效的条款，增加新的考核指标和方法。同时，会对考核机制的执行情况进行监督和检查，确保考核机制能够得到有效执行。通过实现考核机制持续优化，不断提升服务质量和管理水平，为采购人提供更加优质的服务。

## **(2) 定期开展服务质量检查**

每次检查聚焦于高风险环节，如临近有效期试剂的流转管理、退换货流程合规性、客户反馈处理记录完整性。临近有效期试剂的流转管理直接关系到试剂的质量和使用安全，因此是检查的重点内容之一。会检查试剂的库存管理、发放记录、使用情况等，确保临近有效期试剂能够得到合理的处理和使用。

退换货流程合规性也是检查的重点。会检查退换货的申请、审批、处理等环节是否符合规定的流程和要求，防止出现违规操作的情况。客户反馈处理记录完整性能够反映出服务团队对客户意见的重视程度和处理能力。会检查客户

反馈的记录是否完整、处理结果是否及时反馈等。

重点项清单随项目进展动态更新，确保检查针对性。随着项目的推进，服务过程中可能会出现新的问题和风险，因此重点项清单需要及时更新。会根据实际情况，对重点项清单进行调整和完善，保证检查能够针对当前的主要问题和风险进行。通过明确检查内容与重点项，提高了检查的针对性和有效性。

采用现场核查、系统数据比对、客户回访等多种方式相结合。现场核查能够直接观察服务现场的情况，发现实际存在的问题。系统数据比对可以通过对信息系统中的数据进行分析和比较，发现数据异常和潜在的问题。客户回访能够了解采购人对服务的满意度和意见建议，为改进服务提供参考。

使用标准化检查清单与评分表，提升检查效率与客观性。标准化检查清单和评分表能够规范检查流程和方法，确保检查的全面性和准确性。在检查过程中，检查人员只需要按照清单和评分表的要求进行操作，即可完成检查工作。同时，评分表可以对检查结果进行量化评估，提高了检查的客观性和公正性。通过设定检查方式与工具，提高了检查的质量和效率。

为了保证检查方式和工具的有效性，会根据实际情况进行不断的优化和改进。会收集检查人员和采购人的意见和建议，对检查方式和工具进行调整和完善。同时，会对检查人员进行培训，让他们熟练掌握检查方式和工具的使用方法。通过这些措施，保证了检查工作的顺利开展。

检查全过程需拍照留存、填写检查记录表，发现问题立即标注并注明责任人。拍照留存能够直观地记录检查现场的情况，为后续的分析 and 处理提供依据。填写检查记录表可以详细记录检查的内容、发现的问题、处理情况等信息。发现问题立即标注并注明责任人，能够明确责任主体，便于问题的整改和处理。

记录文件统一编号归档，便于后续追踪。统一编号归档能够方便对记录文件进行管理和查询。在需要查询记录文件时，只需要根据编号即可快速找到相关文件。通过规范检查过程记录要求，提高了检查工作的可追溯性和管理效率。

为了保证记录文件的安全性和保密性，会对记录文件进行严格的管理。只

有经过授权的人员才能访问和处理记录文件。同时，会对记录文件进行备份，防止文件丢失。通过这些措施，保证了记录文件的安全可靠。

每次检查前从相关部门推荐具备专业背景的人员参与，经项目负责人统筹协调。相关部门会根据检查的内容和要求，推荐具有专业知识和经验的人员参加检查小组。项目负责人会对推荐人员进行审核和筛选，确保检查组成员具备相应的能力和素质。

优先选择未直接参与相关业务的人员，保证检查独立性。未直接参与相关业务的人员能够以客观、公正的视角进行检查，避免因利益关系而影响检查结果的公正性。通过建立检查组成员选拔机制，选拔出优秀的检查人员，为检查工作的顺利开展提供了保障。

为了保证检查组成员的专业水平和工作能力，会对他们进行培训和指导。培训内容包括检查的流程和方法、相关业务知识、职业道德等方面。通过培训，提高了检查组成员的业务能力和综合素质。同时，会建立检查组成员考核机制，对他们的工作表现进行定期考核，激励他们积极履行职责。

设组长一名，负责统筹协调；设记录员一名，负责全程记录；设问题核查员若干，负责具体事项验证。组长需要具备较强的组织协调能力和沟通能力，能够合理安排检查工作的进度和人员分工。记录员需要认真负责，准确记录检查过程中的各项信息。问题核查员需要具备专业的知识和技能，能够对具体事项进行深入的核查和验证。

分工明确，责任清晰。通过明确小组职责分工，能够提高检查工作的效率和质量。每个成员都清楚自己的职责和任务，能够按照要求认真完成工作。同时，责任清晰也便于对检查工作进行监督和考核。如果出现问题，能够及时追究相关人员的责任。通过明确小组职责分工，保证了检查工作的顺利开展。

为了保证小组职责分工的有效执行，会制定详细的工作流程和标准。在检查过程中，各成员需要按照流程和标准进行操作，确保工作的规范化和标准化。同时，会建立沟通协调机制，确保各成员之间能够及时、有效地沟通和协作。

通过这些措施，保证了小组职责分工的有效执行。

检查报告须由全体成员签字确认，确保结果真实反映实际情况。全体成员签字确认能够保证检查报告的真实性和可靠性。每个成员都对检查结果负责，需要认真审核报告内容，确保报告中反映的情况与实际情况相符。

任何异议应在会签阶段提出，避免事后争议。在会签阶段，成员如果对报告内容有异议，可以提出自己的意见和建议。通过充分的沟通和协商，达成一致意见后再进行签字确认。这样可以避免事后因意见不一致而产生争议，保证检查结果的公正性和权威性。通过落实检查结果会签制度，提高了检查报告的质量和可信度。

为了保证会签制度的有效执行，会对会签流程进行规范和管理。会签过程需要在规定的时间内完成，确保检查结果能够及时反馈和处理。同时，会对会签记录进行存档，便于后续的查询和审计。通过这些措施，保证了会签制度的有效执行。

所有问题按性质分为一般性偏差、流程缺陷、系统性风险三类，分别制定整改策略。一般性偏差通常是由于操作失误或偶然因素导致的问题，整改策略主要是对相关人员进行培训和教育，避免类似问题再次发生。流程缺陷是指服务流程中存在的合理或不完善的地方，需要对流程进行优化和改进。系统性风险是指可能影响整个服务体系的风险，需要采取系统性的措施进行防范和化解。

台账实时更新，支持查询与预警。问题台账能够记录问题的发生时间、地点、性质、处理情况等信息，便于对问题进行跟踪和管理。实时更新台账能够保证信息的及时性和准确性。支持查询与预警功能可以方便相关人员随时了解问题的处理情况，及时发现潜在的问题。通过建立问题台账与分类管理，提高了问题处理的效率和针对性。

为了保证问题台账的有效性，会对台账进行定期的清理和维护。对于已经处理完毕的问题，会及时进行归档和删除，避免台账信息过多而影响查询和管

理效率。同时，会对台账信息进行分析和统计，总结问题的发生规律和趋势，为改进服务提供参考。通过这些措施，保证了问题台账的有效运行。

一般问题限期3个工作日内完成整改，流程缺陷不超过5个工作日，系统性风险不超过10个工作日。明确的整改时限能够促使相关责任人尽快采取措施进行整改，提高问题处理的效率。对于一般问题，由于其影响范围较小，整改难度较低，因此要求在3个工作日内完成整改。流程缺陷需要对服务流程进行调整和优化，因此整改时间相对较长，不超过5个工作日。系统性风险涉及到整个服务体系，整改难度较大，因此不超过10个工作日。

超期未改问题自动推送至项目负责人及质量管理部门。这一督办机制能够确保问题得到及时处理。当问题超期未改时，系统会自动将问题信息推送给项目负责人和质量管理部门，他们会及时督促相关责任人进行整改。通过设定整改时限与督办机制，保证了问题能够得到及时、有效的处理。

为了保证整改工作的顺利进行，会对整改情况进行跟踪和监督。会定期检查整改工作的进展情况，了解是否存在困难和问题。如果发现整改工作存在问题，会及时协调解决，确保整改工作按时完成。同时，会对整改结果进行评估和验收，确保问题得到彻底解决。通过这些措施，保证了整改工作的质量和效果。

整改完成后，由独立人员进行现场或系统验证，确认问题是否真正消除。独立人员能够以客观、公正的视角进行验证，避免因利益关系而影响验证结果的真实性。现场验证可以直接观察整改后的实际情况，系统验证可以通过对信息系统中的数据进行分析和比较，判断问题是否得到解决。

验证通过后方可关闭台账，否则重新整改。只有当验证结果表明问题真正消除后，才能关闭问题台账。如果验证不通过，说明整改工作没有达到预期效果，需要重新进行整改。通过开展整改效果验证，确保了问题得到彻底解决，提高了服务质量。

为了保证验证工作的有效性，会制定详细的验证标准和流程。在验证过程

中，验证人员需要按照标准和流程进行操作，确保验证结果的准确性和可靠性。同时，会对验证结果进行记录和存档，便于后续的查询和审计。通过这些措施，保证了验证工作的质量和效果。

### **(3) 及时发现纠正服务问题**

开通专属服务热线与在线工单系统，允许采购人直接提交问题或建议。专属服务热线能够让采购人在遇到问题时及时与我公司取得联系，获得帮助。在线工单系统可以方便采购人随时随地提交问题或建议，并且可以实时查询处理进度。

所有提交内容即时登记，确保不遗漏。会安排专人负责对提交的内容进行登记和分类，保证每一个问题或建议都能得到及时的处理。通过设置采购人问题直报通道，能够及时了解采购人的需求和意见，为改进服务提供依据。

为了保证问题直报通道的畅通和有效，会对服务热线和在线工单系统进行定期的维护和优化。会及时更新系统功能，提高服务质量。同时，会对工作人员进行培训，提高他们的业务能力和服务水平，确保能够及时、有效地处理采购人提交的问题和建议。通过这些措施，保证了问题直报通道的正常运行。

在库存与订单管理系统中设置有效期预警阈值，当试剂剩余有效期不足60天时自动触发提醒。这一自动预警功能能够及时提醒相关责任人对临近有效期试剂进行处理，避免试剂过期浪费。预警信息会及时推送至相关责任人的手机或电脑上，确保他们能够及时收到提醒。

预警信息推送至相关责任人，提前干预。相关责任人在收到预警信息后，会及时采取措施进行处理。可以对临近有效期试剂进行促销、调配或退货等操作，避免试剂过期。通过启用系统自动预警功能，提高了库存管理的效率和准确性，降低了成本。

为了保证系统自动预警功能的有效性，会定期对预警阈值进行调整和优化。会根据实际情况，合理设置预警阈值，确保能够及时发现潜在的问题。同时，

会对预警信息的推送方式和时间进行优化，提高预警信息的接收率和处理效率。通过这些措施，保证了系统自动预警功能的正常运行。

每季度抽取不少于10%的采购单位进行电话回访，了解服务体验与改进建议。电话回访能够直接与采购人进行沟通，了解他们对服务的满意度和意见建议。通过回访，可以发现服务过程中存在的问题和不足之处，为改进服务提供方向。

回访结果纳入服务质量分析报告。服务质量分析报告可以对回访结果进行全面的分析和总结，找出服务质量存在的问题和原因。根据分析报告，会制定相应的改进措施，不断提升服务质量。通过开展定期客户回访调研，能够及时了解采购人的需求和意见，为改进服务提供有力支持。

为了保证客户回访调研的有效性，会制定详细的回访计划和问卷。在回访过程中，回访人员需要按照计划和问卷的要求进行操作，确保回访结果的真实性和准确性。同时，会对回访结果进行统计和分析，为服务质量改进提供数据支持。通过这些措施，保证了客户回访调研的质量和效果。

一级问题指影响检测工作正常开展或存在安全风险的事项；二级问题为影响使用但可暂用的事项；三级问题为一般性咨询或非紧急建议。明确的问题等级划分标准能够让相关人员快速判断问题的严重程度，采取相应的处理措施。对于一级问题，由于其影响较大，需要立即采取紧急措施进行处理，确保检测工作的正常开展和人员的安全。

二级问题虽然不影响检测工作的正常开展，但会对使用造成一定的影响，需要及时进行处理。三级问题为一般性咨询或非紧急建议，可以在适当的时间进行处理。标准清晰，便于执行。通过定义问题等级划分标准，提高了问题处理的效率和针对性。

为了保证问题等级划分标准的准确性和一致性，会对相关人员进行培训和指导。让他们了解不同等级问题的特点和处理要求，能够准确判断问题的等级并采取相应的措施。同时，会建立问题等级划分的审核机制，对问题等级的划

分进行审核和确认，确保划分结果的准确性。通过这些措施，保证了问题等级划分标准的有效执行。

一级问题由项目负责人直接调度资源，启动应急响应预案；二级问题由主管负责人协调解决；三级问题由客服专员处理。明确的处理流程能够让相关人员清楚自己的职责和任务，提高问题处理的效率。项目负责人在接到一级问题报告后，会立即组织相关人员进行分析和评估，制定应急处理方案，并调度资源进行处理。

主管负责人在接到二级问题报告后，会协调相关部门和人员，共同解决问题。客服专员在接到三级问题报告后，会及时回复采购人的咨询和建议。流程明确，责任到岗。通过明确各级问题处理流程，保证了问题能够得到及时、有效的处理。

为了保证处理流程的有效执行，会制定详细的工作流程和标准。在处理过程中，各责任人需要按照流程和标准进行操作，确保工作的规范化和标准化。同时，会建立沟通协调机制，确保各责任人之间能够及时、有效地沟通和协作。通过这些措施，保证了处理流程的有效执行。

涉及多个部门的问题，由项目管理组牵头召开协调会，限时明确分工与完成节点。当问题涉及多个部门时，需要各部门之间进行协同合作，才能有效地解决问题。项目管理组在接到问题报告后，会及时组织相关部门召开协调会，明确各部门的职责和任务，确定问题的解决时间节点。

会议纪要存档，作为执行依据。会议纪要会详细记录协调会的内容和决议，包括各部门的分工、完成节点、工作要求等。各部门需要按照会议纪要的要求进行工作，确保问题得到及时解决。通过建立跨部门协同联动机制，提高了问题处理的效率和质量。

为了保证协同联动机制的有效执行，会建立沟通协调机制和监督考核机制。沟通协调机制可以确保各部门之间能够及时、有效地沟通和协作，避免因信息不畅而导致问题处理不及时。监督考核机制可以对各部门的工作表现进行监督

和考核，激励他们积极履行职责。通过这些措施，保证了协同联动机制的有效执行。

一级问题在处理完成后24小时内完成首次复查；二级问题在48小时内完成；三级问题在72小时内完成。明确的复查时间节点能够保证问题得到及时的复查和验证，确保问题真正得到解决。一级问题由于其影响较大，需要在处理完成后尽快进行复查，以便及时发现潜在的问题。

逾期未复视为未闭环。如果在规定的时间内没有完成复查，说明问题处理工作可能存在漏洞或不足，需要重新进行处理。通过设定复查时间节点，提高了问题处理的质量和可靠性。

为了保证复查工作的有效执行，会制定详细的复查计划和标准。在复查过程中，复查人员需要按照计划和标准进行操作，确保复查结果的准确性和可靠性。同时，会对复查结果进行记录和存档，便于后续的查询和审计。通过这些措施，保证了复查工作的质量和效果。

复查采取随机抽查与重点核查相结合方式，查看原始记录、系统日志、客户反馈等证据。随机抽查可以发现一些潜在的问题，重点核查可以对关键环节和重要事项进行深入的检查。查看原始记录、系统日志、客户反馈等证据可以全面了解问题的处理情况和效果。

标准统一，避免主观判断。统一的复查标准能够保证复查结果的公正性和客观性。复查人员需要按照标准进行操作，避免因个人主观因素而影响复查结果。通过明确复查方式与标准，提高了复查工作的质量和效率。

为了保证复查方式和标准的有效性，会定期对其进行评估和优化。会根据实际情况，合理调整复查方式和标准，确保能够及时发现问题和不足。同时，会对复查人员进行培训和指导，提高他们的业务能力和综合素质。通过这些措施，保证了复查方式和标准的有效执行。

若同一类问题在三个月内重复出现，系统自动标记为高风险项，触发专项治理行动。这一预警机制能够及时发现问题的复发情况，采取针对性的措施进

行治理。当系统标记某类问题为高风险项后，会组织相关人员对问题进行深入的分析研究，找出问题的根源和原因。

防止同类问题反复发生。通过采取专项治理行动，对问题进行彻底的解决，避免同类问题再次出现。通过建立问题复发预警机制，提高了服务的稳定性和可靠性。

为了保证预警机制的有效性，会定期对系统进行维护和优化。会及时更新问题复发的判断标准和算法，确保能够准确识别高风险项。同时，会对专项治理行动的效果进行评估和总结，不断改进治理措施，提高治理效果。通过这些措施，保证了预警机制的正常运行。

## 2. 定期回访客户制度

### (1) 确定回访周期与方式

回访时间严格按照合同履行进度来设定，这是保障服务质量与客户满意度的关键。首次回访会在合同生效后的30日内完成，这样能及时了解客户在项目初期的使用体验和需求，为后续服务的开展奠定良好基础。后续的回访工作将按照自然季度进行，每3个月固定执行一次，确保能持续跟踪客户使用情况和效果。不过，当采购人提出特殊需求，或者产品在使用过程中出现系统性变化时，会临时调整回访时间，以保证服务响应与实际使用节奏同步，更好地满足客户需求。

为了保证回访工作的有效性和可追溯性，每次回访都会建立标准化的记录表。记录表中包含回访时间、参与人员、反馈内容、处理建议等重要字段，这些信息能全面反映回访的情况。完成回访后，会由专人将记录表进行归档，并存入项目服务档案。同时，所有记录会在完成当日内录入系统，这样不仅方便后续查询，还能支持服务质量的评估与改进。通过这种规范的记录流程，能确保回访工作的质量和效率，为提升服务水平提供有力支持。

为了确保采购人能与服务团队进行高效沟通，会建立专属的回访联络渠道，

并指定专职客服人员负责对接。这样采购人可以通过固定的联系方式快速联系到服务团队，提高沟通效率。在沟通内容的管理方面，会严格按照保密要求进行操作，避免信息泄露风险，保障数据安全。无论是客户的反馈信息，还是其他相关数据，都会得到妥善的保护，让采购人能够放心地与我们交流。

为了满足不同客户的沟通偏好，会采用电话、电子邮件、在线表单相结合的方式开展回访工作。电话回访能够实现实时沟通，及时了解客户的问题和需求；电子邮件回访则可以提供详细的信息和资料，方便客户查阅；在线表单回访则具有便捷性和高效性，能快速收集客户的反馈。对于偏远地区或特殊作业环境的客户，还支持远程视频连线回访，这样可以更直观地了解产品的使用情况，提升互动效率与真实反馈获取能力。

在回访工作中，会根据客户的重要性的需求特点进行分类。重点客户主要包括承担动植物检疫、微生物检测等核心任务的部门，这些客户对产品的质量和要求较高，因此回访问隔会缩短至每两个月一次，并配备专人跟踪服务动态，及时解决他们遇到的问题。而一般客户则按照季度进行回访，服务内容会适度简化，但同样会保证服务质量，以实现整体服务资源的合理分配。

客户的需求和使用情况是不断变化的，因此会定期对客户等级进行评估。评估的依据主要包括回访中发现的问题数量、解决时效以及客户满意度评分等。如果某客户连续两次反馈问题处理延迟或服务不满意，会自动将其升级为高优先级客户，加强服务介入力度，增加回访频率，投入更多的资源来解决他们的问题，以提高客户的满意度。

为了确保回访计划的严格执行，会设置回访预警机制。当某客户超过规定回访周期未完成回访时，系统会自动触发预警提示。主管人员会及时核实原因，并重新安排回访工作，避免因人员变动或事务冲突导致回访计划中断，保障回访制度的刚性执行，确保客户能够得到及时的服务和关注。

回访信息的完整性对于服务质量的评估和改进至关重要。所有回访结果都必须完整填写回访记录表，任何缺失关键信息的回访都将被视为无效，需要补

录或重新进行回访。回访资料会作为服务质量考核的重要依据之一，纳入年度绩效评价体系，以此激励服务人员认真对待回访工作，确保回访信息的准确性和完整性。

为了确保回访工作的顺利开展，会明确各岗位的职责。客户服务专员主要负责日常回访任务的执行，包括预约回访时间、与客户进行沟通交流以及详细记录回访内容等工作。区域经理则负责审核回访质量与进度，确保回访工作按照规定的标准和流程进行。服务主管需要统筹全局，对回访过程中发现的共性问题进行深入分析，并推动改进措施的落地实施，以不断提升服务质量。

会构建电子化的回访任务台账，实时更新回访状态、完成时间、客户反馈等信息。通过这个台账，能够清晰地了解回访工作的进展情况。台账数据会每日同步至项目管理系统，实现全过程的可视化管理。这样，相关人员可以随时查看回访任务的执行情况，及时发现问题并进行处理。同时，可视化管理也有助于提高工作效率和透明度，为服务质量的提升提供有力支持。

具体而言，台账会记录每个回访任务的详细信息，如回访对象、回访方式、回访时间等。通过对这些信息的分析，可以更好地了解客户需求和服务效果，为后续的服务改进提供依据。

将回访完成率、客户满意度、问题闭环率等指标纳入员工月度考核体系，这是激励员工积极开展回访工作的重要手段。考核结果会与绩效奖金挂钩，促使员工更加主动地为客户提供优质服务。具体来说，回访完成率反映了员工执行回访任务的效率；客户满意度体现了客户对服务的认可程度；问题闭环率则衡量了员工解决问题的能力。通过对这些指标的考核，可以形成正向驱动，提高员工的工作积极性和服务质量。

例如，员工如果能够按时完成回访任务，并且获得较高的客户满意度和问题闭环率，将获得相应的绩效奖励。相反，如果指标不达标，会进行相应的提醒和辅导，帮助员工改进工作。

在回访过程中，可能会发现涉及产品质量、物流交付等多个方面的问题。

为了确保这些问题能够得到及时解决，会立即启动内部联动机制。售后、物流、采购等部门会联合起来进行研判，共同制定解决方案。通过这种跨部门的协同合作，能够避免问题的滞留和推诿，快速响应采购人的诉求。各部门会充分发挥自身的专业优势，共同为客户提供优质的服务，提高客户的满意度。

## （2）收集客户意见和建议

问卷题项的设置会围绕试剂使用体验、服务响应效率、沟通顺畅程度这三大维度展开。采用五级量表评分法，能让客户对各项指标进行量化评价，便于进行数据分析。同时，还会辅以开放式问题，让客户能够详细地提出具体建议，这样既能进行量化分析，又能获得定性洞察。通过这种方式，可以全面了解客户对产品和服务的看法，为服务改进提供有力依据。

在回访结束后会即时推送问卷，这样能确保客户反馈的内容具有时效性。过早发放问卷，客户可能对使用体验还不够深刻；过晚发放问卷，客户可能会因为时间间隔过长而出现记忆偏差，影响数据的准确性。因此，选择在回访结束后即时推送问卷，能够让客户在对回访内容印象深刻的时候进行反馈，提高问卷数据的质量。

此外，为了提高问卷的回收率，还会在推送问卷时附上简短的说明，强调客户反馈的重要性，鼓励客户积极参与。

会通过多种方式提高问卷的回复率。首先，会采用短信提醒、邮件跟进等方式，及时提醒客户填写问卷。对于未及时反馈的客户，会安排专人进行电话询问，了解他们未填写问卷的原因，并帮助他们完成问卷。通过这些措施，确保样本覆盖面不低于回访总量的90%，以保证问卷数据的代表性和可靠性。

所有反馈信息会统一录入分类数据库，并按照问题类型进行标签化管理。例如，将问题分为包装破损、有效期争议、技术咨询不足等类别。通过这种标签化管理方式，能够方便后期进行趋势分析和根因挖掘。相关人员可以根据标签快速筛选和分析数据，找出问题的根源，为制定针对性的改进措施提供依据。

同时，分类数据库还会定期进行更新和维护，确保数据的准确性和完整性。

会确保各类反馈渠道稳定运行，这是及时获取客户反馈的基础。定期检查设备与网络连接状况，避免因技术故障导致信息丢失。同时，为了降低客户使用反馈渠道的门槛，所有入口都会设有详细的使用说明与示例指引，让客户能够轻松地通过这些渠道反馈问题和建议。

例如，在官方网站、客服热线、社交媒体等平台设置反馈入口，并在每个入口处提供清晰的操作指南，方便客户使用。

所有来自非正式渠道的反馈在接收后1小时内会录入系统，并生成唯一编号。这样可以防止反馈信息的重复记录或遗漏，便于对反馈信息进行管理和跟踪。系统会自动标记反馈信息的紧急程度，对于高危事项会优先处理，确保能够及时响应客户的紧急需求。

对于涉及采购人身份、检测数据等敏感信息的反馈，会实行严格的加密存储与权限控制。只有经过授权的人员才能访问这些信息，严禁在公共平台或非密环境中讨论相关内容。通过这种方式，保障客户信息的安全，让客户能够放心地反馈问题和建议。

同时，会定期对信息保密措施进行检查和评估，不断完善保密制度，确保信息安全。

每条反馈都会设置处理责任人与完成时限，系统会自动提醒超期任务。处理完成后，需要由反馈人进行确认，形成完整的闭环。通过这种机制，能够确保每个反馈问题都能得到及时有效的处理，真正解决客户的问题，提高客户的满意度。

会以动植物检疫类试剂、微生物类试剂为重点调研对象。因为这些试剂在检测过程中的精度要求高，使用环境也较为复杂，所以更需要深入了解它们在实际应用中的痛点与挑战。通过对这些重点试剂品类的调研，可以有针对性地改进产品和服务，提高客户的使用体验。

会根据不同的调研主题定制问卷模板，突出核心关注点。例如，针对快检

试剂，会重点询问灵敏度、稳定性、操作便捷性等指标。这样的差异化调研模板能够更精准地获取客户对不同试剂的需求和意见，为产品的优化和服务的改进提供更有针对性的建议。

每次调研会选取不少于5家典型用户作为样本，这些用户会覆盖不同的使用频率和技术水平单位。通过这样的样本选择方式，能够确保调研结论具备代表性和参考价值。不同使用频率和技术水平的用户对产品的需求和体验可能存在差异，综合考虑这些因素可以更全面地了解产品在市场上的使用情况。

调研结束后，会在7个工作日内出具详细的分析报告。报告中会提出具体的改进建议，并提交给管理层进行审议。相关建议会纳入下一阶段的服务优化计划，实现从客户反馈到实际行动的有效转化，不断提升服务质量和客户满意度。

同时，调研报告还会对调研过程和结果进行总结，为后续的调研工作提供经验参考。

### **(3) 改进服务提升客户满意度**

对于重大或反复出现的问题，会运用鱼骨图、5Why分析法等工具进行深入剖析。通过这些方法，能够明确问题是由物流环节、包装设计、使用指导还是其他因素导致的，从而确保制定的对策精准有效。只有找到问题的根源，才能从根本上解决问题，避免问题的再次出现。

根据根本原因分析的结果，会制定详细的整改方案。方案可能包括更换包装材料、优化运输方式、加强操作培训等内容。同时，会明确整改的责任人、时间节点和验收标准，确保整改工作能够按照计划顺利进行，达到预期的效果。

整改完成后，会通过再次回访或抽样测试的方式验证整改效果。如果未达到预期效果，会重新调整整改方案，继续进行改进，直到问题彻底消除。通过这种持续改进的方式，不断提升产品和服务的质量，满足客户的需求。

在验证过程中，会严格按照验收标准进行评估，确保整改工作的质量。

会将成功的整改案例整理成案例库，作为新员工培训的教材和服务手册修

订的依据。通过这种方式，能够推动经验的传承和持续改进。新员工可以通过学习案例库中的经验，快速掌握解决问题的方法和技巧，提高服务水平。同时，服务手册的修订也能确保服务流程和标准不断优化，为客户提供更优质的服务。

会对从收单到交付、从问题受理到闭环的全流程进行详细拆解。通过分析各环节的耗时和差错率，识别出耗时最长、差错率最高的环节，并将其作为优化的优先级排序依据。这样可以有针对性地对服务流程进行优化，提高服务效率和质量。

会在订单处理、回访提醒、问题分配等环节部署智能系统。这些自动化辅助工具可以减少人工干预，降低出错概率，提高响应速度。例如，智能订单处理系统可以自动分配订单，提高处理效率；回访提醒系统可以自动提醒服务人员进行回访，确保回访工作的按时完成。

通过引入自动化辅助工具，能够提升服务流程的智能化水平，为客户提供更高效的服务。

每月会统计各流程环节的平均耗时、错误率、客户满意度等指标，并形成效能报表。通过对这些指标的分析，可以了解服务流程的运行情况，发现存在的问题和不足。效能报表将为持续优化决策提供有力支持，帮助不断改进服务流程，提高服务质量。

同时，会根据效能报表的结果，及时调整优化策略，确保服务流程始终处于高效运行状态。

每季度会组织一次全流程模拟演练，检验各部门之间的衔接顺畅度。在演练过程中，能够发现协作盲区和问题，并及时进行修正。通过跨流程协同演练，可以提升整体服务的韧性，确保在面对各种情况时，各部门能够协同合作，为客户提供优质的服务。

会针对不同试剂类别设置专属的培训模块，如微生物试剂操作规范、快检试剂干扰因素识别等。通过这些定制化的培训课程，能够提升服务人员的专业性，使他们更好地为客户提供服务。服务人员掌握了专业的知识和技能，能够

更准确地解答客户的疑问，解决客户遇到的问题。

会通过模拟客户来电、突发问题应对等场景，锻炼服务人员的应变能力和沟通技巧。在模拟场景中，服务人员需要快速做出反应，运用所学知识和技能解决问题。通过这种实战训练，可以提高服务人员的实战水平，使他们在实际工作中能够更好地应对各种情况。

同时，情景模拟训练还可以让服务人员更好地理解客户的需求和感受，提高服务的针对性和有效性。

培训结束后，会组织笔试与实操考核，全面评估服务人员的学习成果。考核成绩会纳入个人绩效档案，作为绩效评估的重要依据。对于连续两次考核不合格的人员，会暂停其服务资格，要求其进行补训，待补训合格后再恢复服务资格。通过这种评估机制，激励服务人员认真学习，不断提升自己的能力。

会建立内部知识库，收录培训资料、典型案例、常见问答等内容。服务人员可以随时查阅知识库，学习相关知识和经验。通过知识共享，促进经验的沉淀和传播，使整个服务团队的水平得到提升。同时，知识库也会不断更新和完善，确保服务人员能够获取到最新的信息和知识。

### 3. 服务质量改进措施

#### (1) 分析服务数据找出问题

为确保售后数据的一致性和可分析性，对所有售后相关事件实行统一编码管理。明确问题类型、发生时间、影响范围、处理状态等字段要求，确保数据格式一致。这样一来，无论是在统计问题发生率，还是分析不同时间段的服务状况时，都能更加高效准确。统一编码管理还能避免数据录入的随意性，使得数据在后续的分析与统计中更具价值，为服务质量的改进提供坚实的数据基础。

同时，对数据录入人员进行专业培训，使其熟悉规范要求，确保数据录入的准确性和完整性。定期对录入的数据进行抽检，发现问题及时纠正，保证数据质量始终处于较高水平。通过这些措施，能够有效提升数据的可用性，为后

续的数据分析和问题解决提供有力支持。

每月生成一次服务运行分析报告，涵盖问题发生率、平均响应时长、解决率、客户满意度评分等核心指标。通过对这些指标的分析，能够清晰地了解服务运行的状况，及时发现潜在的问题。在合理范围内进行趋势研判，有助于预测未来可能出现的问题，提前采取相应的措施。

例如，若问题发生率呈上升趋势，就需要深入分析原因，是产品质量问题，还是服务流程存在漏洞。平均响应时长过长，则可能需要优化服务团队的响应机制。解决率和客户满意度评分则直接反映了服务的质量和效果，通过对这些指标的持续关注和分析，能够不断改进服务，提升客户体验。

此外，将分析报告及时反馈给相关部门和人员，让他们了解服务运行的情况，共同参与到服务质量的改进中来。通过这种方式，形成一个良性的循环，不断提升服务的整体水平。

通过对售后服务数据的深入分析，能够发现重复性故障、集中性退换货或高频率咨询事项。这些问题往往反映了服务中存在的共性问题，定位其源头并形成问题清单，能够为后续的改进提供明确的方向。

具体来说，重复性故障可能是由于产品设计或生产过程中的缺陷导致的，需要与生产商进行沟通，共同解决问题。集中性退换货可能与产品质量、运输过程中的损坏或客户需求不匹配等因素有关，需要对各个环节进行排查。高频率咨询事项则可能是产品说明书不够清晰或服务引导不到位，需要对相关资料进行优化。

识别潜在风险点也至关重要，例如某些产品在特定环境下可能出现的问题，或者随着时间推移可能出现的质量隐患。通过提前发现这些潜在风险点，能够采取预防措施，避免问题的发生，提高服务的稳定性和可靠性。

针对重复性故障，建立专门的问题跟踪机制，确保问题得到彻底解决。

对于集中性退换货，加强对产品质量和运输过程的监控，提高客户满意度。

对于高频率咨询事项，优化产品说明书和服务引导，减少客户的疑惑。

将售后问题与供应商供货批次、出厂检测报告、包装完整性等信息进行对比，能够判断是否存在源头质量缺陷或流通环节损伤。如果某个批次的产品出现较多售后问题，通过查看出厂检测报告，可以了解该批次产品的质量情况。若检测报告显示合格，但实际使用中出现问题，则可能是运输或储存过程中造成的损伤。

包装完整性也是一个重要的参考因素，如果包装破损，可能会导致产品在运输过程中受到损坏。通过关联这些信息，能够更准确地定位问题的根源，采取针对性的措施进行改进。例如，如果发现是供应商的问题，及时与供应商沟通，要求其改进生产工艺或加强质量控制。如果是运输环节的问题，与物流公司协商，优化运输方案，确保产品安全到达。

建立产品批次与售后问题的关联数据库，方便查询和分析。

定期与供应商和物流公司沟通，分享售后问题信息，共同寻找解决方案。

对包装材料和包装方式进行评估，确保其能够有效保护产品。

对于需冷链运输的试剂耗材，其质量和性能对温度非常敏感。调取温湿度监控记录，分析是否因运输途中温度波动导致性能下降或失效。如果在运输过程中温度超出了规定范围，可能会影响试剂的有效性，导致采购人在使用过程中出现问题。

通过对温湿度监控记录的分析，能够及时发现运输过程中的问题，并采取相应的措施进行改进。例如，如果发现某个时间段的温度波动较大，可以对运输设备进行检查和维护，确保其正常运行。也可以优化运输路线，减少运输时间，降低温度波动的风险。

此外，还可以在运输过程中增加温度监测设备，实时监控温度变化，一旦发现异常及时采取措施。通过这些措施，能够有效保证试剂耗材在运输过程中的质量，提高服务的可靠性。

结合客户反馈与使用说明执行情况，排查是否存在操作不当、储存条件不符等非产品本身原因引发的误判。有时候，客户可能没有按照正确的操作方法

使用试剂耗材，或者储存条件不符合要求，导致产品出现问题。

通过与客户沟通，了解他们的使用情况，查看使用说明是否清晰易懂。如果发现是操作不当导致的问题，可以为客户提供详细的操作培训，帮助他们正确使用产品。如果是储存条件不符，提醒客户注意储存要求，确保产品在合适的环境下保存。

对使用说明进行评估和优化，使其更加简洁明了，易于理解。通过这些措施，能够减少因非产品本身原因引发的售后问题，提高客户的满意度。

根据职责边界划分问题归口，区分属供应链环节、物流配送、客户服务还是使用管理范畴，避免责任推诿，提升闭环效率。在服务过程中，可能会出现多个部门都涉及到同一个问题的情况，如果责任不明确，就容易导致互相推诿，问题得不到及时解决。

明确问题责任归属原则后，当出现问题时，能够迅速确定责任部门，提高问题解决的效率。例如，如果是产品质量问题，责任可能在供应链环节；如果是运输过程中的损坏，责任则在物流配送部门。通过这种方式，能够确保每个问题都有明确的责任人，避免问题的拖延和积累。

建立责任追究机制，对因责任不落实导致问题解决不及时部门和人员进行问责，强化责任意识。通过这些措施，能够形成一个高效的问题解决闭环，提升服务质量。

建立问题等级评定机制，按影响程度分为一般、重要、重大三级，分别对应不同响应优先级与处理时限。这样可以根据问题的严重程度，合理分配资源，确保重要问题得到及时解决。

对于一般问题，可以在规定的时间内进行处理，不影响服务的正常进行。对于重要问题，需要提高响应优先级，加快处理速度，减少对客户的影响。对于重大问题，则需要立即启动应急预案，组织相关部门和人员进行处理，确保问题得到妥善解决。

定期对问题分类分级标准进行评估和调整，根据实际情况进行优化。通过

这些措施，能够更加科学地管理问题，提高服务的效率和质量。

每次评审后编制正式问题诊断报告，包含问题描述、成因分析、影响范围及改进建议，作为后续改进措施的输入文件。问题诊断报告能够全面、准确地记录问题的情况，为后续的改进提供依据。

问题描述要清晰明了，准确反映问题的表现和特征。成因分析要深入透彻，找出问题的根源。影响范围要明确，评估问题对服务和客户的影响程度。改进建议要具有针对性和可操作性，能够有效解决问题。

将问题诊断报告及时反馈给相关部门和人员，让他们了解问题的情况，并参与到改进措施的制定和实施中来。通过这些措施，能够形成一个持续改进的闭环，不断提升服务质量。

对问题诊断报告进行编号管理，方便查询和跟踪。

定期对问题诊断报告进行总结和分析，发现共性问题，采取系统性的改进措施。

将问题诊断报告作为培训资料，让新员工了解常见问题和解决方法，提高团队的整体能力。

## **(2) 实施改进措施跟踪效果**

每周更新台账内容，确保信息实时准确，支持管理层及时掌握工作推进情况。建立改进措施执行台账能够对改进工作进行有效的跟踪和管理。通过每周更新台账内容，能够及时反映改进措施的执行进度和效果。

在台账中记录每个改进任务的责任人、开始时间、结束时间、完成情况等信息。这样，管理层可以随时查看改进工作的进展情况，发现问题及时解决。同时，动态更新台账内容也有助于提高工作的透明度和责任感。

利用信息化手段对台账进行管理，提高信息更新的效率和准确性。通过这些措施，能够确保管理层及时掌握改进工作的动态，为决策提供有力支持。

建立台账更新提醒机制，确保责任人按时更新台账内容。

对台账数据进行分析和挖掘，发现潜在问题和改进机会。

将台账信息与绩效考核挂钩，激励责任人积极推进改进工作。

对即将到期未完成任务设置提前预警，防止遗漏或拖延，保障整体计划按时推进。在改进措施执行过程中，关键节点的按时完成至关重要。设置关键节点预警机制能够及时提醒责任人关注任务进度，避免出现遗漏或拖延的情况。

根据改进计划的时间节点，为每个关键任务设置预警时间。当任务接近到期时间仍未完成时，系统自动发出预警信息，提醒责任人及时处理。同时，对预警信息进行跟踪和管理，确保问题得到及时解决。

建立预警信息反馈机制，责任人在收到预警信息后，及时反馈任务进展情况和预计完成时间。通过这些措施，能够有效保障改进计划的按时推进。

定期对预警机制进行评估和优化，确保其有效性和准确性。

对多次出现预警的任务进行重点关注，分析原因并采取措施加以解决。

将预警信息纳入绩效考核体系，对因预警不及时导致任务延误的责任人进行问责。

每月向项目管理团队提交改进措施执行进展报告，重点说明已完成事项、待办事项及障碍因素。定期组织执行情况汇报能够让项目管理团队及时了解改进工作的进展情况，协调解决存在的问题。

在汇报中，详细说明已完成事项的完成情况和效果，待办事项的计划和时间安排，以及遇到的障碍因素和解决方案。通过这种方式，能够使项目管理团队全面掌握改进工作的动态，做出科学的决策。

建立汇报反馈机制，项目管理团队在收到汇报后，及时给予反馈和指导。对汇报中提出的问题和建议，及时进行研究和处理。通过这些措施，能够提高改进工作的效率和质量。

制定统一的汇报模板和格式，确保汇报内容的规范性和一致性。

对汇报内容进行审核和评估，确保其真实性和准确性。

将执行情况汇报纳入项目管理的日常工作中，形成常态化的管理机制。

将改进前后的服务响应时间、问题解决率、客户满意度等核心指标进行量化对比，客观反映提升幅度。通过对比改进前后的关键指标变化，能够直观地了解改进措施的效果。

对服务响应时间、问题解决率、客户满意度等核心指标进行定期监测和统计。在改进措施实施前后，分别收集这些指标的数据，并进行对比分析。如果改进后这些指标有明显的提升，说明改进措施取得了良好的效果。

建立指标分析模型，深入分析指标变化的原因和趋势。通过这些措施，能够为进一步优化改进方案提供依据。

通过电话访谈、问卷调查等形式获取采购人对改进措施的实际感受，核实服务感知是否改善。采购人的反馈意见是评估改进效果的重要依据。通过电话访谈、问卷调查等形式，能够直接了解采购人对改进措施的看法和感受。

设计合理的调查问卷，涵盖服务质量、响应速度、问题解决能力等方面的内容。对调查结果进行统计和分析，了解采购人的满意度和需求。同时，对采购人提出的意见和建议进行认真对待，及时进行改进。

建立反馈意见处理机制，确保采购人的反馈能够得到及时回应和解决。通过这些措施，能够提高采购人的满意度，增强服务的口碑。

定期开展采购人满意度调查，了解服务质量的变化情况。

对反馈意见进行分类整理，针对性地制定改进措施。

将采购人反馈意见纳入绩效考核体系，激励团队不断提升服务质量。

在效果验证过程中同步关注是否有新的服务短板暴露，防止旧病未除、新患再生。在改进措施实施后，可能会出现一些新的问题或短板。因此，在效果验证过程中，需要同步关注是否有新的问题苗头出现。

对新出现的问题进行及时分析和处理，找出问题的根源，采取相应的措施加以解决。同时，建立问题预警机制，对可能出现的问题进行提前预防。

定期对服务质量进行全面评估，及时发现潜在的问题。通过这些措施，能够确保服务质量的持续提升。

从成功案例中提炼出标准化操作模板，用于未来类似项目的快速响应与质量提升。在改进过程中，可能会有一些成功的案例和经验做法。通过对这些案例进行总结和分析，能够提炼出可复制推广的经验。

将成功案例中的操作流程、方法和技巧进行标准化，形成操作模板。在未来类似项目中，可以直接借鉴这些模板，提高项目的实施效率和质量。同时，对模板进行不断优化和完善，使其更加符合实际需求。

建立经验分享机制，将提炼出的经验做法在团队内部进行分享和交流。通过这些措施，能够促进团队整体能力的提升。

对成功案例进行深入剖析，找出关键因素和成功秘诀。

将操作模板纳入项目管理的知识库，方便随时查阅和使用。

定期组织经验分享会，让团队成员共同学习和借鉴成功经验。

基于当前成效与挑战，提出下一阶段服务质量提升的方向与重点，保持改进工作的连续性。在总结改进成效的基础上，需要对下一阶段的服务质量提升提出建议。

分析当前取得的成效和面临的挑战，结合市场需求和客户期望，确定下一阶段的提升方向和重点。制定具体的改进计划和措施，明确责任人和时间节点。

建立持续优化机制，定期对服务质量进行评估和改进。通过这些措施，能够不断提升服务质量，满足客户的需求。

对市场趋势和客户需求进行深入研究，为持续优化提供依据。

将持续优化建议纳入项目管理的战略规划中，确保其得到有效实施。

鼓励团队成员积极参与持续优化工作，提出创新的想法和建议。

将改进措施相关的计划、台账、报告、评审意见等资料统一归档，确保可追溯、可审计。对改进措施的全过程进行资料归档，能够为后续的评估和审计提供依据。

建立完善的资料管理制度，对资料进行分类整理和存储。确保资料的完整性和安全性，方便随时查阅和使用。同时，对资料进行定期备份，防止数据丢失。

失。

在项目结束后，将所有资料进行封存和保管。通过这些措施，能够确保改进工作的可追溯性和规范性。

### **(3) 持续优化服务质量水平**

每月发布服务质量通报，公开各环节表现数据，接受内部监督与自我警示。推行服务质量月度通报制度能够增强服务质量的透明度，促进各部门和人员关注服务质量。

在通报中，详细公布各环节的表现数据，包括问题发生率、响应时间、解决率等。通过对比不同部门和人员的表现，能够发现存在的问题和差距。同时，对表现优秀的部门和人员进行表扬，对不达标进行批评和督促。

建立通报反馈机制，各部门和人员在收到通报后，及时反馈改进措施和计划。通过这些措施，能够形成一个自我监督和持续改进的良好氛围。

通过系统自动推送满意度评价链接，鼓励采购人在每次服务结束后即时打分，实现评价常态化。建立客户满意度长效监测机制能够及时了解采购人的需求和意见，为服务质量提升提供依据。

在服务结束后，系统自动向采购人推送满意度评价链接，邀请采购人对服务进行评价。对评价结果进行实时统计和分析，了解采购人的满意度情况。同时，对不满意的评价进行深入调查，找出问题所在并及时解决。

定期对监测机制进行评估和优化，确保其有效性和准确性。通过这些措施，能够实现客户满意度评价的常态化和科学化。

设定不可逾越的服务底线，如任何批次试剂有效期限低于合同约定标准即视为违约，触发问责程序。设置服务质量红线指标能够明确服务的底线和标准，确保服务质量的稳定性。

根据合同要求和行业标准，设定服务质量红线指标。对违反红线指标的行为，进行严肃处理，触发问责程序。同时，对相关责任人进行培训和教育，提

高其责任意识和服务水平。

建立红线指标监测机制，定期对服务质量进行检查和评估。通过这些措施，能够有效保障服务质量，维护采购人的权益。

集成需求提交、问题登记、任务派发、处理反馈、结果归档等功能模块，形成闭环管理体系。搭建一体化售后管理平台能够提高服务流程的效率和透明度。

通过集成各个功能模块，实现售后管理的自动化和信息化。采购人可以在平台上提交需求和问题，系统自动进行登记和派发任务。处理人员在完成任务后，及时反馈处理结果，系统自动进行归档。

建立平台数据统计和分析功能，对服务流程进行优化和改进。通过这些措施，能够形成一个高效的闭环管理体系，提升服务质量。

开发适用于移动终端的服务入口，支持采购人随时随地提交问题，提升响应便捷性。随着移动互联网的发展，实现移动端服务接入能够满足采购人的多样化需求。

开发适用于移动终端的服务入口，采购人可以通过手机或平板电脑随时随地提交问题和需求。系统自动接收并处理，提高响应速度。同时，提供在线客服功能，方便采购人在使用过程中遇到问题时能够及时得到帮助。

定期对移动端服务入口进行优化和更新，提高用户体验。通过这些措施，能够提升服务的便捷性和响应速度。

对系统访问设置分级权限，确保敏感信息仅限授权人员查看，防止泄露风险。在服务流程数字化管理过程中，数据安全和权限管控至关重要。

对系统访问设置分级权限，根据不同的职责和角色，分配不同的访问权限。确保敏感信息如采购人信息、产品质量数据等仅限授权人员查看。同时，采用加密技术对数据进行保护，防止数据泄露。

建立数据安全管理制度，定期对系统进行安全检查和评估。通过这些措施，能够保障数据的安全性和可靠性。

模拟典型售后场景，如批量失效、紧急缺货、客户投诉升级等，锻炼团队实战应对能力。开展情景模拟演练能够提高团队的应急处理能力和实战经验。

根据实际情况，设计各种典型的售后场景，组织团队进行模拟演练。在演练过程中，要求团队成员按照规定的流程和方法进行处理，锻炼其应对突发情况的能力。

对演练结果进行总结和分析，找出存在的问题和不足之处。同时，对团队成员进行培训和指导，提高其业务水平。

定期开展情景模拟演练，保持团队的应急处理能力。

邀请专家对演练进行点评和指导，提高演练的质量和效果。

将演练结果纳入绩效考核体系，激励团队成员积极参与演练。

选取过往成功处理案例进行剖析讲解，帮助团队理解最佳实践路径。引入优秀案例教学模式能够让团队成员学习到成功的经验和方法。

从过往的案例中选取一些具有代表性和借鉴意义的成功案例，对其进行深入剖析和讲解。分析案例中的问题处理思路、方法和技巧，让团队成员了解最佳实践路径。

组织团队成员进行讨论和交流，分享自己的心得体会。同时，鼓励团队成员在实际工作中借鉴这些经验和方法。

定期开展优秀案例教学活动，不断更新案例库。

引导团队成员对案例进行深入思考和分析，提高其解决问题的能力。

将优秀案例教学纳入培训体系，形成常态化的教学机制。

培训结束后开展测试或实操考核，确保参训人员真正掌握所学内容。建立培训效果评估机制能够检验培训的质量和效果。

在培训结束后，通过测试或实操考核的方式，对参训人员的学习成果进行评估。根据考核结果，了解参训人员对所学内容的掌握程度。对考核不通过的人员，进行补考或重新培训。

对培训效果进行总结和分析，找出培训中存在的问题和不足之处。根据分析结



# 中标通知书

南昌绿恒科技有限公司：

云之龙咨询集团有限公司受梧州市食品药品检验所委托，就梧州市食品药品检验所标准物质、试剂玻璃器皿及微生物耗材、实验普通耗材、实验专用耗材供应采购（WZZC2026-G3-990070-YZLZ）采用公开招标方式进行采购，2026年5月18日按规定程序进行了评标。经评标委员会评审，采购人确认，确定贵公司为本项目4分标的中标人。

中标金额：壹佰肆拾玖万玖仟贰佰元整（¥1499200.00）。

注：结算是以其报价的某货物单价为准，结算价=中标人某货物单价×数量（在采购期限内所有品种单价不能改变）。

请贵公司接此通知书后在15日内与采购人签订合同，并按公开招标采购文件要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知！

采购代理机构联系人：黄泳瑜

联系电话：0774-3859935

采购人联系人：古国文

联系电话：0774-3866022

云之龙咨询集团有限公司

2026年5月19日